

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
MENGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA DI SMK N 3
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Teknik**



**Oleh :
SIGIT ADHI PRATOMO
NIM. 09518241009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK MEKATRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
MENGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA DI SMK NEGERI 3
YOGYAKARTA**

Oleh:

Sigit Adhi Pratomo
NIM. 09518241009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada program pendidikan elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context*, (2) evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada program pendidikan elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input*, (3) evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada program pendidikan elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process*, (4) evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada program pendidikan elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product*, dan (5) tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem penerapan manajemen mutu di program pendidikan elektronika di SMK N 3 Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi menggunakan metode *CIPP* (*Context, Input, Process, Product*). Subjek penelitian ini adalah seluruh siswa dan orang tua siswa kelas XII Program Keahlian Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta yang berjumlah 103 responden dan pelaksana manajemen yang terdiri dari guru, QMR dan karyawan sebanyak 16 orang. Teknik Pengumpulan data untuk penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 menggunakan Kuesioner penerapan manajemen dan observasi, sedangkan untuk kepuasan pelanggan menggunakan Kuesioner kepuasan pelanggan. Hasil uji validasi membuktikan bahwa terdapat 10 butir yang gugur pada kuesioner penerapan manajemen mutu dan 6 butir yang gugur pada kuesioner kepuasan pelanggan. Hasil uji reliabilitas membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel dengan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,752 pada kuesioner penerapan sistem manajemen dan 0,685 pada kuesioner kepuasan pelanggan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan *mean*, kecenderungan data dan distribusi frekwensi.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan aspek *Context* termasuk dalam kategori baik dengan *mean* sebesar 171,52 dari skor tertinggi ideal 320 (2) penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan aspek *Input* termasuk dalam kategori sangat baik dengan perolehan 90 poin dari skor maksimal 100 (3) penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan aspek *Process* termasuk dalam kategori baik dengan *mean* sebesar 18,85 dari skor tertinggi ideal 25 (4) penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan aspek *Product* termasuk dalam kategori kurang dengan perolehan skor 33,33 poin dari skor maksimal 100 dan (5) Kepuasan pelanggan pada penerapan sistem manajemen mutu di program pendidikan elektronika di SMK N 3 Yogyakarta termasuk kategori sangat baik dengan *mean* sebesar 56,37 dari skor tertinggi maksimal 70.

Kata kunci: evaluasi, manajemen, CIPP, ISO 9001:2008, kepuasan pelanggan

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008
MENGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA DI SMK NEGERI 3
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Sigit Adhi pratomo

NIM 09518241009

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, November 2013

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Mekatronika,



Herlambang Sigit P. M.Cs

NIP. 19650829 199903 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Soeharto, M.SOE, Ed.D

NIP. 19530825 197903 1 003


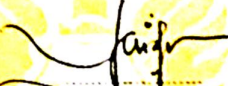
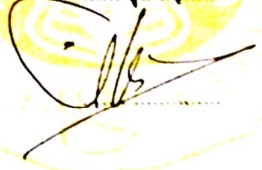
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 MENGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA DI SMK NEGERI 3 YOGYAKARTA

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Mekatronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 13 Desember 2013

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Soeharto, Ed D Ketua Penguji/Pembimbing	
Rustam Asnawi, M.T, Ph D Sekretans	
Hartoyo, M.Pd, M.T Penguji	

Yogyakarta, Desember 2013

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Moch Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003 *h*

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sigit Adhi Pratomo

NIM : 09518241009

Prodi : Pendidikan Teknik Mekatronika-S1

Judul TAS : EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008 MENGGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK
ELEKTRONIKA DI SMK NEGERI 3 YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, November 2013

Yang menyatakan,

Sigit Adhi Pratomo
NIM. 09518241009

MOTTO

“Dari Abu Hurairah RA, Nabi Muhammad SAW bersabda : “Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, Allah akan memudahkannya didunia dan akhirat.”

(HR Muslim)”

.....Dream as if you will live forever
And live as if you'll die today.....

(C.H.A.O.S.M.Y.T.H by ONE OK ROCK)

..... The sacrifice was big, but we became stronger
We get hold of glory again
On the road, we will defeat our enemy even if we'll become the dust
The armors protect our body and departed souls protect our mind
Now the time, we'll break through the gate of steel
Into perdition
Struggle for freedom, it's our rule.....

(Galneryus)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin...

Sujud syukur saya panjatkan akan kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan segala hal yang terbaik bagi hambanya sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

Saya persembahkan karya ini kepada;

☞ Orang Tua tercinta, (Alm) Bambang Koestiyono dan Rini Arti.

Yaitu Seorang Ayah yang semasa hidupnya membela dan mengajari kehidupan dengan senyum nan menyejukkan sepanjang hidupnya, seorang Ibu yang mendidik tanpa memperlihatkan kesulitan dan Sepasang manusia yang berjuang untuk memberikan cinta dan kasih sayang terbaiknya untuk anak-anaknya,

☞ Kakek sekaligus teman diskusi, Soenomo.

Seorang kakek yg selalu mengingatkan cucunya bahwa hidup itu perjuangan yang harus dilaksanakan dengan baik, dan teman yang selalu mendukung cucunya untuk berhasil.

☞ Tante sekaligus teman bercerita, Tanti dan keluarga

Seorang tante yang selalu mendengarkan cerita ponakannya dan mengingatkan bahwa you're not alone in this world.

☞ Soetarji sekeluarga.

Yang selalu memberikan kritik, saran dan support dalam setiap episode perkuliahan yang saya alami.

☞ Teman-teman, Karen Dina, Rangga Inf, Mochi, GBB dan Japanesia

Teman-teman yg selalu mengingatkan ketika letih dan menemani ketika sepi.

☞ Anak-anakku kelak,

Sebagai pengingat agar senantiasa berjuang melebihi orang tuanya dalam mencapai cita-cita.

☞ Pasukan pejuang masa depan, Keluarga Meka E 2009.

ありがとうございます、

私輪私の心のそこからあなたの聖子と子服尾願う！

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim...

Assalammu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu untuk Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Skripsi yang berjudul "EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 MENGGUNAKAN METODE CIPP DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA DI SMK N 3 YOGYAKARTA" disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan teknik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta dan dosen Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Yuwono Hendro Atjomo selaku Pembimbing Akademik Kelas E 2009 P.T Mekatronika.
4. Bapak Soeharto. M.SOE, Ed.D selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan selama ini sehingga penyusunan skripsi ini selesai.
5. Bapak Hartoyo, M.Pd, M.T selaku Penguji Utama.
6. Bapak Rustam Asnawi, M.T, Ph.D selaku Sekertaris Penguji.
7. Bapak Totok Heru TM, M.Pd, Bapak Mohammad Ali, M.T selaku dosen Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memvalidasi instrumen dengan objektif.
8. Ibunda tercinta serta adik-adikku yang selalu menjadi penyemangatkku.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan.
10. Semua personal yang turut membantu hingga terselesaikannya laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik isi maupun penyusunannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Yogyakarta, November 2013

Penulis,

Sigit Adhi Pratomo
NIM. 09518241009

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II Kajian Pustaka

A. Kajian Teori.....	8
1. Manajemen Sekolah dan Administrasi Sekolah	8
2. Efektifitas Sekolah	13
3. Manajemen ISO 9000 : 2008.....	15
4. ISO 9000 : 2008 pada Pendidikan.....	18
5. Penerapan Klausul 1 pada Manajemen sekolah	20
6. Penerapan Klausul 2 pada Manajemen sekolah	21
7. Penerapan Klausul 3 pada Manajemen sekolah	21
8. Penerapan Klausul 4 pada Manajemen sekolah	21
9. Penerapan Klausul 5 pada Manajemen Sekolah.....	23
10. Penerapan Klausul 6 pada Manajemen Sekolah.....	29
11. Penerapan Klausul 7 pada Manajemen sekolah	30
12. Penerapan Klausul 8 pada Manajemen sekolah	39
13. Pelanggan	41
14. Kepuasan Konsumen	43
15. Evaluasi Program Pendidikan.....	46
B. Hasil Penelitian yang Relevan	49
C. Kerangka Berpikir	51
D. Pertanyaan Hipotesis Penelitian	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis atau Desain Penelitian	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian	53
C. Subjek Penelitian	53
D. Teknik dan Instrumen Penelitian.....	54
E. Uji Instrumen	59

F. Teknik Analisis Data	63
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	71
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek <i>Context</i> ...	71
2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek <i>Input</i>	74
3. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek <i>Process</i> ...	80
4. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek <i>Product</i> ...	83
5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta	86
B. Pembahasan Hasil Penelitian	89
1. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Aspek <i>Context</i>	89
2. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Aspek <i>Input</i>	93
3. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Aspek <i>Process</i>	97
4. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Aspek <i>Product</i>	103
5. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	105
B. Keterbatasan Penelitian.....	106
C. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA	110
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	114
-----------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan pada Manajemen	8
Gambar 2. Diagram Efektifitas Terpadu	13
Gambar 3. Model Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	17
Gambar 4. <i>Histogram</i> Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO Aspek <i>Context</i>	73
Gambar 5. <i>Histogram</i> Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO Aspek <i>Process</i>	81
Gambar 6. <i>Histogram</i> Distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO.....	87
Gambar 7. <i>Flow Chart</i> Alur Prosedur Kerja Penulisan Butir Soal	100
Gambar 8. <i>Flow Chart</i> Alur Instruksi Prosedur Kerja Penulisan Butir Soal	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi – Kisi untuk Instrumen Kuesioner Penerapan Sistem Manajemen Mutu di SMK N 3 Yogyakarta	57
Tabel 2. Kisi – Kisi untuk Instrumen Kuesioner Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 3. Uji Validitas Instrumen Kuesioner Penerapan Manajemen	59
Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 5. Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas	61
Tabel 6. Nilai Reliabilitas Kuesioner Penerapan Sistem Manajemen Mutu	62
Tabel 7. Nilai Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 8. Kategori Data Hasil Penelitian	62
Tabel 9. Kategori Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 aspek <i>Context</i>	64
Tabel 10. Kategori Data Hasil Jumlah Guru	63
Tabel 11. Kategori Data Sertifikasi Guru	64
Tabel 12. Kategori Data Hasil Pendidikan Guru	65
Tabel 13. Kategori Data Hasil NEM Input Siswa	65
Tabel 14. Kategori Data Hasil Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana	66
Tabel 15. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu aspek berdasarkan <i>Input</i>	67
Tabel 16. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan aspek <i>Process</i>	68
Tabel 17. Penilaian Pencapaian Sasaran Mutu	69
Tabel 18. Kategori Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan aspek <i>Product</i>	69
Tabel 19. Kategori Hasil Pencapaian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO	70
Tabel 20. Analisis Deskriptif Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek <i>Context</i>	71

Tabel 21. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek <i>Context</i>	72
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 aspek <i>Context</i>	72
Tabel 23. Kategori Data Hasil Sertifikasi Guru.....	75
Tabel 24. Kategori Data Hasil Pendidikan Guru.....	76
Tabel 25. Kategori Data Hasil NEM Input Siswa	77
Tabel 26. Kategori Data Hasil Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana	77
Tabel 27. Penilaian Pencapaian Indikator <i>Input</i>	78
Tabel 28. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Aspek <i>Input</i>	78
Tabel 29. Analisis Deskriptif Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek <i>Process</i>	79
Tabel 30. Kecenderungan Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek <i>Process</i>	79
Tabel 31. Kategori Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 aspek <i>Process</i>	81
Tabel 32. Nilai Ujian Siswa Program Pendidikan Elektronika.....	82
Tabel 33. Penilaian Pencapaian Indikator <i>Product</i>	83
Tabel 34. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu aspek berdasarkan <i>Product</i>	84
Tabel 35. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO	85
Tabel 36. Kategori Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu di SMK N 3 Yogyakarta	85
Tabel 37. Kategori Frekuensi Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 Aspek Sistem Manajemen Mutu ISO	86

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan <i>Expert Judgement</i>	115
Lampiran 2. SK Pembimbing.....	122
Lampiran 3. Perijinan.....	123
Lampiran 4. Pernyataan Selesai Penelitian	126
Lampiran 5. Kuesioner Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008	127
Lampiran 6. Tabel Petunjuk Penskoran Kuesioner Penerapan Manajemen	144
Lampiran 7. Data Hasil Penelitian Manajemen Mutu ISO 9001:2008	145
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008	146
Lampiran 9. Hasil Uji Realibilitas	147
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Kuesioner Manajemen Mutu	149
Lampiran 11. Kuesioner Kepuasan Pelanggan	150
Lampiran 12. Hasil Uji Coba Kuesioner Kepuasan pelanggan	159
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	161
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	161
Lampiran 15. Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	162
Lampiran 16. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	163
Lampiran 17. Pedoman Wawancara	171
Lampiran 18. Transkrip wawancara.....	173
Lampiran 19. Dokumentasi	175

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan globalisasi yang ketat, setiap negara dituntut untuk memperbaiki kualitasnya agar tidak kalah bersaing dengan negara lain. Indonesia merupakan sebuah negara yang sedang berkembang menunjukkan eksistensi dalam dunia global. Perkembangan ini disebut Pembangunan Berkelanjutan. Wikipedia menyebutkan bahwa (diakses pada 15 april 2013) Pembangunan Berkelanjutan adalah proses pembangunan (lahan, kota, bisnis, masyarakat, dsb) yang berprinsip "memenuhi" kebutuhan sekarang tanpa mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi masa depan. Sesuai dengan tiga tiang utama pembangunan berkelanjutan, Indonesia fokus terhadap pembangunan pada bidang ekonomi, sosial dan lingkungan. Salah satu bidang sosial yang sedang diperbaiki adalah Sumber Daya Manusia.

Secara tidak langsung, tuntutan globalisasi kepada negara berkembang adalah ketersediaannya sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh pengetahuan dan teknologi (IPTEK) mengalami kemajuan pesat dan berdampak pada peningkatan kebutuhan sektor industri terhadap tenaga kerja yang berkualitas. Selain itu dalam dunia industri, sumber daya manusia merupakan subjek penting dari sebuah pembangunan. Industri menuntut SDM yang berkualitas sebagai pekerja untuk mengimbangi pelaksanaan berbagai divisi kerja yang melibatkan penggunaan alat yang membutuhkan skill khusus. Salah satu upaya pemerintah untuk mencetak sumber daya manusia berkualitas adalah melalui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 menjelaskan bahwa Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Sekolah Menengah Kejuruan merupakan salah satu jenjang pendidikan yang menyiapkan lulusannya untuk memiliki keahliannya tertentu sehingga dapat langsung terjun ke dunia kerja. SMK merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki SDM di Indonesia. SMK di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan. Website ditpsmk.net (diakses pada 1 Desember 2013) menunjukkan bahwa SMK yang aktif di Indonesia adalah sebanyak 10957 SMK yang terdiri dari 2874 buah SMK negeri dan 8083 SMK swasta (update 20 September 2013). Sebuah peningkatan yang luar biasa bagi sebuah instansi pendidikan. Perkembangan tersebut memunculkan sebuah pertanyaan besar, "Apakah jumlah sekolah yang sedemikian besar itu sudah cukup berkualitas untuk menghasilkan SDM yang berkualitas?"

Sekolah yang berkualitas akan mencetak lulusan yang berkualitas pula. Sekolah yang berkualitas akan terus memperbaiki pelayanan pendidikan yang sesuai dengan tuntutan globalisasi. Perbaikan pelayanan dilakukan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menunjang sebuah sekolah. Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan mengatur tentang standar minimal yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan. Peraturan tersebut diatur dalam Permendiknas No 15 tahun 2010 yang berisi tentang peraturan Standar Minimal Pendidikan dan No 26 tahun 2006 yang berisi Standar Nasional Pendidikan. Peraturan tersebut mengatur standar minimal yang harus dipenuhi oleh sebuah lembaga pendidikan,

baik tingkat dasar maupun tingkat menengah. Lembaga pendidikan membutuhkan sebuah manajemen yang baik dan dapat mengarahkan lembaga ke peningkatan mutu dan relevansi pendidikan sesuai dengan undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003. Salah satu usaha untuk membuat lembaga sekolah dapat melakukan peningkatan mutu adalah dengan menerapkan manajemen ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008 adalah kumpulan standar untuk sistem penjaminan mutu yang diakui internasional. Secara garis besar, ISO 9001:2008 didesain untuk mengatur sistem dan manajemen sebuah organisasi agar dapat mencapai kepuasan konsumen dari produk mereka. Penerapan ISO 9001:2008 dapat diterapkan pada manajemen sekolah dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas SDM lulusan. ISO 9001:2008 serta menjadi salah satu indikator pemenuhan Kinerja Kunci Tambahan (IKKT) untuk sekolah yang akan mengaplikasikan SBI. Banyak sekolah yang hanya menjadikan sertifikat ISO hanya sebagai bentuk formalitas. Padahal bila manajemen ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan baku, dapat meningkatkan mutu lulusan sekolah tersebut. Data yang diambil dari website *rsbidiy.wordpress.com* (diakses pada 14 april 2013 pukul 17.35), Yogyakarta mempunyai 11 Sekolah Menengah Kejuruan yang sudah berakreditasi RSBI. Salah satunya adalah SMK N 3 Yogyakarta.

SMK N 3 Yogyakarta berdiri pada tahun 1 Agustus 1965, mendapat sertifikat ISO pada tanggal 18 Juni 2013. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, di SMK N 3 Yogyakarta telah layak mendapat sertifikat ISO. Ditinjau dari aspek infrastruktur sekolah, media pembelajaran, kualitas guru dan iklim sekolah, SMK N 3 Yogyakarta sudah memadai untuk menjadi RSBI. Dalam

pelaksanaannya muncul pertanyaan, "Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di SMK N 3 Yogyakarta?". Berdasarkan hal tersebut, peneliti memiliki gagasan untuk meneliti bagaimana penerapan manajemen ISO 9001:2008 dan kepuasan konsumen pada program studi teknik elektronika di SMK N 3 Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada, diantaranya:

1. Peningkatan jumlah SMK di Indonesia berkembang dengan pesat, tetapi kualitasnya belum dapat dibuktikan.
2. SMK yang telah mendapatkan sertifikat ISO belum tentu menunjang prestasi sekolah tersebut.
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Manajemen ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta belum diketahui.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dibatasi pada pembahasan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan tingkat kepuasan konsumen pada program pendidikan teknik elektronika SMK N 3 Yogyakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang ada, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context*?
2. Bagaimana evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input*?
3. Bagaimana evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process*?
4. Bagaimana evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Penerapan Sistem Manajemen mutu di Program Pendidikan Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, adapun tujuan penelitian tersebut antara lain:

1. Mengetahui evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context*.

2. Mengetahui evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input*.
3. Mengetahui evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process*.
4. Mengetahui evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product*.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap program CIPP pada Penerapan Sistem Manajemen mutu di Program Pendidikan Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta?

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak, terutama:

1. Bagi peneliti yang bersangkutan

Menambah pengetahuan tentang manajemen sekolah yang dapat diterapkan.

2. Bagi Sekolah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran kepada pihak sekolah manajemen sekolah yang baik yang dapat meningkatkan kualitas sekolah.

3. Bagi Prodi Teknik Mekatronika

Sebagai sarana dalam menambah wawasan untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan manajemen sekolah khususnya manajemen ISO 9001:2008.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

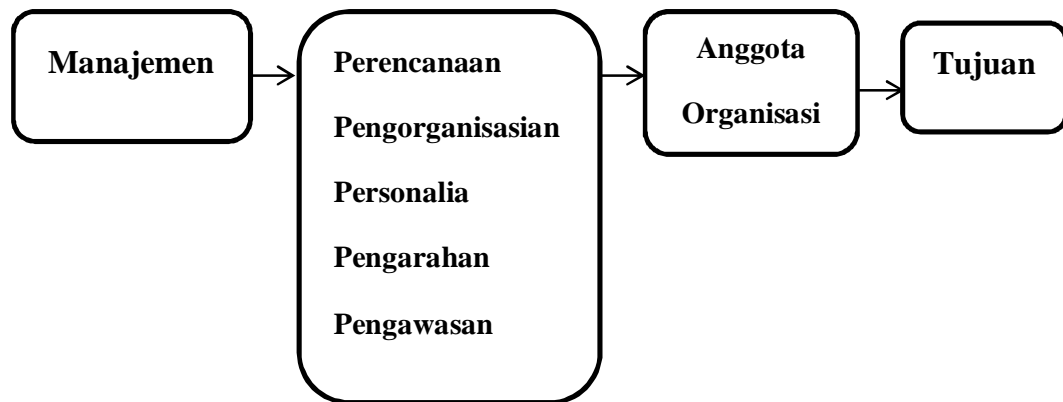
A. Kajian Teori

1. Manajemen Sekolah dan Administrasi Sekolah.

Pendidikan merupakan sebuah kegiatan yang mempunyai maksud tertentu. Tujuan pendidikan tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3. Undang-undang menyebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Undang-undang tersebut juga menyebutkan bahwa tujuan dari pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar sesuai dengan cita-cita luhur pancasila. Organisasi memerlukan perumusan dalam pembentukan keputusan yang disebut dengan manajemen pendidikan.

Manajemen merupakan kata yang familiar diucapkan di perusahaan. Perkembangan kata manajemen melekat pada bidang yang berhubungan dengan organisasi. Kata manajemen berasal dari kata serapan dalam bahasa inggris yaitu *management*. Kamus Besar Bahasa Indonesia, menjelaskan bahwa manajemen adalah Penggunaan Sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Para ahli ekonomi mempunyai pendapat yang berbeda-beda dalam pengertian manajemen. Richard L. Daft (2010:5) memberikan rumusan bahwa manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan–tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari empat fungsi utama yaitu merencanakan (*planning*), mengorganisasi (*organizing*), memimpin (*leading*), dan mengendalikan (*controlling*). Dengan demikian, manajemen adalah sebuah kegiatan yang

berkesinambungan. Stoner yang dikutip oleh hani Handoko (2011:8) menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengoorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi yang lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Definisi dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.



Gambar. 1 Proses Pengambilan Keputusan pada Manajemen

Kata manajemen lebih merujuk kepada administrasi pada pendidikan. Mulyono (2009:44) menjelaskan bahwa kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu organisasi. Ngalm Purwanto (2009:3) mengatakan bahwa administrasi pendidikan ialah beberapa proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian pendidikan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi pendidikan adalah segenap proses

pengintegrasian segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan tujuan pendidikan. Manajemen merupakan kajian administrasi dari prosesnya. Proses perumusan keputusan dari administrasi untuk mencapai tujuan pendidikan adalah manajemen pendidikan. Kedua hal ini saling bersinergi dalam mencapai tujuan luhur pendidikan.

Administrasi sekolah adalah salah satu bagian dari administrasi pendidikan. Sebuah sekolah yang mempunyai sistem administrasi yang baik akan mempermudah proses perbaikan mutu sekolah tersebut. Manajemen sekolah mempunyai komponen-komponen yang dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Administrasi Material

Administrasi material merupakan bidang dari sebuah manajemen sekolah menyangkut materi dan hal yang bersifat benda di sekolah. Bidang ini mengurus ketatatusahaan sekolah, keuangan sekolah, administrasi gedung dan lain sebagainya. Sebuah sekolah yang baik hendaknya mempunyai fasilitas yang memadai untuk kegiatan belajar mengajar. Pada bidang ini disusun rencana pembangunan sekolah yang bersifat materi yang berguna untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar. Fasilitas yang terdapat dalam suatu sekolah dapat mempengaruhi prestasi guru dan siswa yang ada didalamnya. Sarana dan prasarana standar minimal pendidikan diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 tahun 2007. Peraturan tersebut menyebutkan berbagai fasilitas yang harus di lengkapi sebuah sekolah demi mendapatkan pembelajaran yang kondusif. Fasilitas minimal yang harus ada dalam sebuah sekolah yang kondusif adalah sebagai berikut:

- 1) Luas lahan yang sesuai dengan peruntukan lokasi yang sesuai dengan Peraturan Daerah setempat, memiliki status hak atas tanah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dan terhindar dari gangguan-gangguan sesuai Standar Nasional Pendidikan.
- 2) Bangunan yang sesuai dengan rasio minimum luas terhadap peserta didik, memenuhi ketentuan tata bangunan, persyaratan kesehatan, persyaratan keselamatan, dan persyaratan kenyamanan yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.
- 3) Ruang kelas yang sesuai dengan rombongan belajar dan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.
- 4) Memiliki kelengkapan sarana dan prasarana minimal seperti ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, ruang beribadah, ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi kesiswaan, jamban, ruang sirkulasi dan tempat bermain/olahraga yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.

b. Administrasi Personal

Administrasi personal merupakan bidang yang mengurus administrasi warga sekolah, seperti guru, siswa, dan pegawai sekolah. Pegawai dalam suatu sekolah ialah orang-orang yang tergabung dalam sebuah sekolah untuk melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan pendidikan. Para personal tersebut memiliki tugas masing-masing yang harus diatur agar tidak saling tumpang tindih dalam pelaksanaan kewajibannya. Administrasi personal diatur pembagian tugas dan kewajiban antar personel agar efisien dalam pelaksanaannya.

Bidang administrasi personal meliputi perencanaan dan pembinaan terhadap situasi belajar-mengajar secara efektif dan efisien. Pada bidang administrasi personal akan mengurus jadwal harian, jadwal bulanan dan tahunan sekolah dalam hal belajar dan mengajar, contohnya seperti mengatur jadwal mengajar guru, menyusun kalender pendidikan, menyusun jadwal ujian dan lain sebagainya.

Sekolah yang memiliki memiliki pembelajaran yang kondusif memiliki sumber daya yang handal dan relevan didalamnya. Guru sebagai sumber daya manusia memerlukan kompetensi yang memadai, agar proses belajar-mengajar dapat memberikan pengaruh signifikan bagi perkembangan siswa. Pemerintah mengatur standar kualifikasi guru dan dosen pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 16 Tahun 2007. Peraturan ini mewajibkan guru SMK/MAK memiliki kualifikasi akademik minimum diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) program studi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan dan diperoleh dari program studi yang terakreditasi . Pedoman pemenuhan SNP SMK juga mengatur persyaratan minimal jumlah guru yang harus dipenuhi oleh sekolah. Pedoman tersebut juga mengatur bahwa tenaga kependidikan pada SMK minimal harus memenuhi Kualifikasi dan kompetensi tenaga kependidikan yang sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.

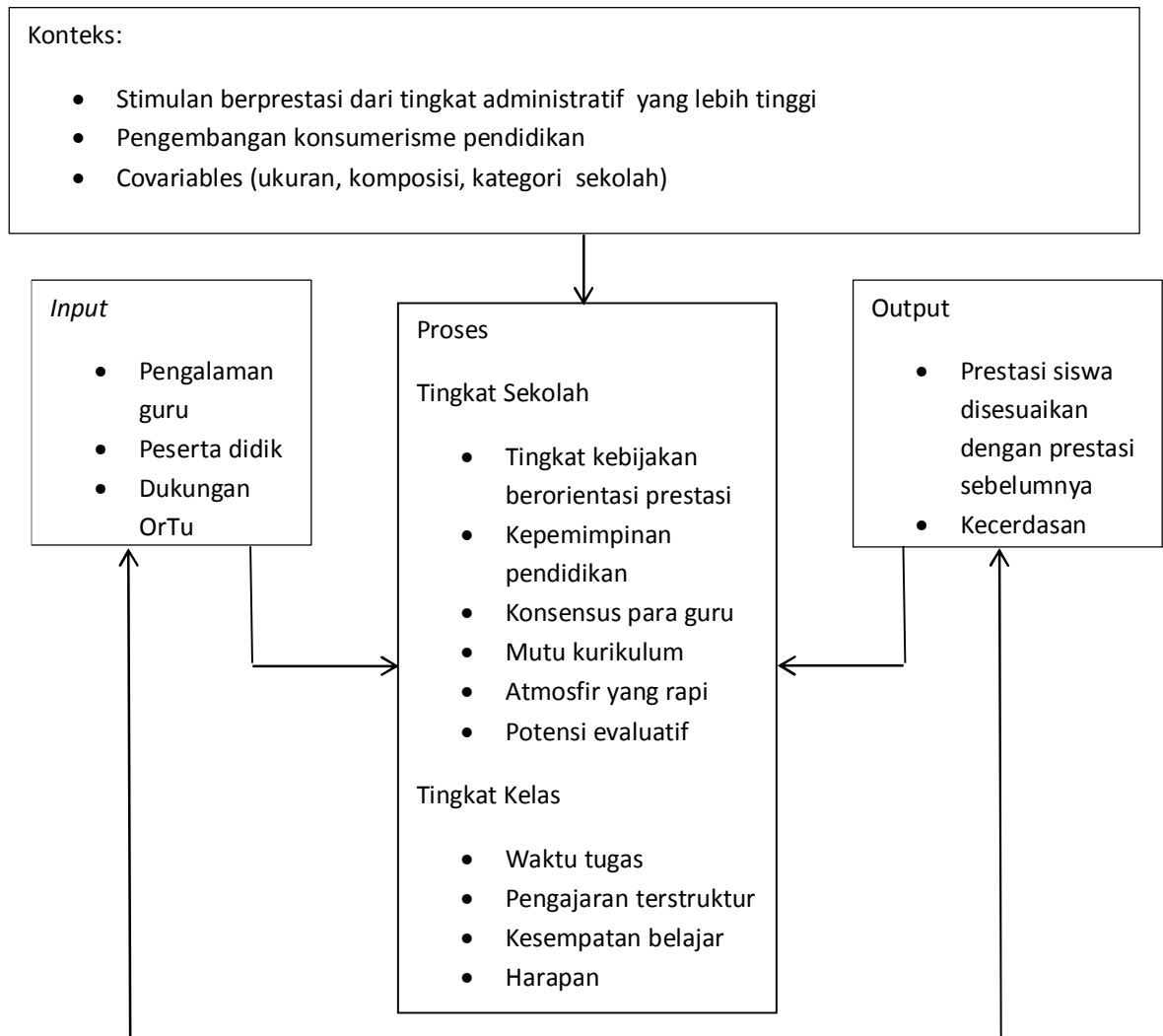
c. Administrasi Siswa

Administrasi siswa adalah bidang pembinaan pengelolaan kesiswaan dalam mencapai tujuan pendidikan. Bidang ini meliputi aktivitas siswa, pengembangan kemampuan dan pengetahuan siswa, dan lain sebagainya.

2. Efektivitas Sekolah.

Sekolah dalam pelaksanaannya untuk mencapai tujuan mulia pendidikan memerlukan manajemen yang baik agar segala kegiatannya berjalan efisien. Dalam penerapannya ada 3 komponen utama efektivitas organisasi, yaitu (1) Cakupan Pengaruh, (2) Kesempatan aksi yang digunakan untuk mencapai pengaruh tertentu, (3) Fungsi dan mekanisme yang mendasari dan menjelaskan mengapa tindakan tertentu mendorong pencapaian tujuan. K.B Everard dkk menyatakan bahwa manajemen sekolah yang efektif mempunyai 4 langkah yaitu (Everard (2007:4) : (1) *Setting direction, aim and objectives*, (2) *Planning how progrees will be made or goal achieved*, (3) *Organizing available resources (people, time, material) so that the goal can be economically achieved in the planned way*, and (4) *Setting and improving organizational standards*.

Untuk dapat mencapai keefektifan sekolah, terdapat 4 proses variabel yang membuat iklim sekolah menjadi efektif (Donald E. Orlosky,dkk.1984). variabel tersebut adalah: (1) *Collaborative planning and collegial relationship*. (2) *Sense of Community*. (3) *Clear goal dan high expectations*, and (4) *Order and Discipline*. Variabel tersebut membahas tentang membuat iklim sekolah menjadi efektif. Keefektifan iklim yang terjadi si sekolah diharapkan dapat membuat proses pembelajaran menjadi efektif. Scheevens membuat model efektivitas terpadu sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Efektivitas Terpadu
(Scheevens & Basker (1997) dikutip dari Suharno dalam buku Manajemen Pendidikan (2008:168))

Berdasarkan bagan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebuah keefektifan dari sebuah sekolah ditentukan oleh *input*, proses dan konteks. *Input* sebagai modal awal merupakan salah satu penentu keefektifan sekolah. Contoh *inputan* guru yang berkualitas dan memiliki pengalaman yang baik akan membuat pelaksanaan pembelajaran menjadi terkonsep kondusif dan menyenangkan. Dengan adanya guru dan dukungan orang tua yang baik, proses pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan konteks yang telah ditetapkan

akan menghasilkan output siswa yang cerdas dan kualitas yang meningkat dari tahun ke tahun.

3. Manajemen ISO 9001 : 2008

Lembaga pendidikan yang merupakan *agent of change* dari perubahan SDM, mempunyai peranan penting dalam menciptakan SDM yang berkualitas. Semenjak terbukanya globalisasi, banyak lembaga-lembaga asing yang menjamur di Indonesia. Kehadiran lembaga-lembaga tersebut dapat mendesak perkembangan lembaga pendidikan kita. Salah satu metode agar dapat bersaing dengan lembaga tersebut adalah dengan membuat lembaga kita diakui secara internasional. Salah satu solusinya adalah menerapkan Manajemen ISO 9001:2008 pada lembaga pendidikan.

Manajemen ISO adalah sebuah standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. Sistem ini berisi tentang persyaratan dan rekomendasi untuk menjamin bahwa organisasi yang menggunakannya akan memberikan produk yang memenuhi standar yang diakui internasional. Perlu diperhatikan bahwa ISO 9001:2008 bukan sebuah pengakuan untuk barang dan jasa yang dihasilkan sebuah organisasi. ISO 9001:2008 adalah sebuah persyaratan manajemen yang diakui internasional dan bukan sebuah tolak ukur kualitas produk. Standar ISO selalu diperbaiki dalam siklus lima tahunan. Perbaikan tersebut disesuaikan oleh perkembangan pasar industri dan dilakukan oleh *The International Organization for Standardization (ISO) Technical Committee 176*. Perbaikan tersebut perlu dilakukan dikarenakan hal-hal sebagai berikut: (1) Kemajuan dalam perdagangan bebas, (2) Perkembangan teknologi yang

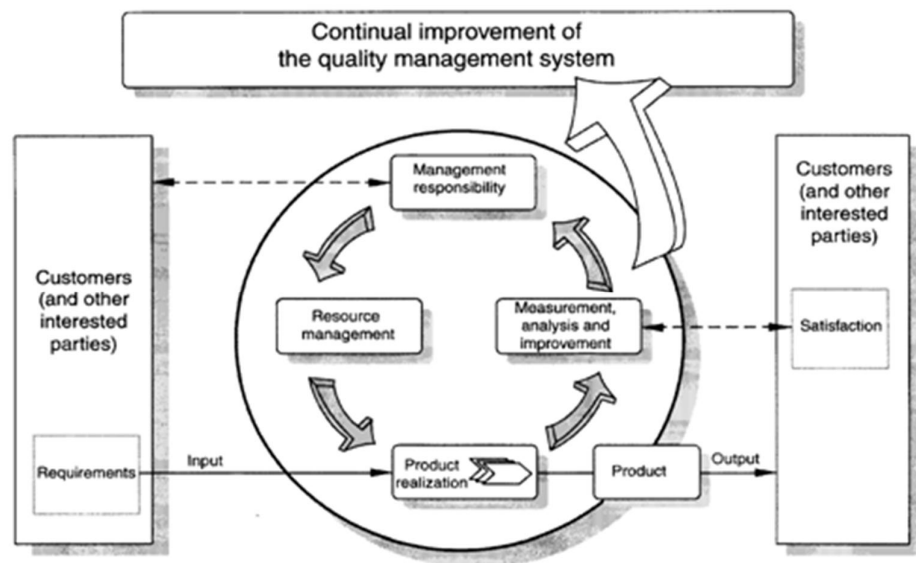
menuntut produk menjadi efisien, (3) Sistem komunikasi yang sudah mendunia, (4) Pembangunan dan standar global yang terus menerus berubah.

ISO 9001 dikenal juga sebuah sistem manajemen kualitas yang biasa disebut dengan *Quality Management Sistem* (QMS). QMS adalah sebuah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas. Manajemen kualitas mendefinisikan beberapa hal yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penerapan tersebut digunakan agar dapat memenuhi kualitas yang konsisten. Terdapat beberapa karakteristik umum dari sistem manajemen kualitas. Karakteristik tersebut adalah sebagai berikut (Vincent, (2005: 10-11)) :

- a. Sistem manajemen kualitas mencakup lingkup yang luas dari aktivitas dalam organisasi modern. Kualitas tersebut didefinisikan melalui 5 pendekatan utama, yaitu :
 - 1) *Transcendent quality* adalah suatu kondisi ideal menuju keunggulan
 - 2) *Product-based quality* adalah suatu atribut produk yang memenuhi kualitas
 - 3) *User-based quality* adalah ketepatan dalam penggunaan produk
 - 4) *Manufacturing-based quality* adalah kesesuaian terhadap persyaratan standar
 - 5) *Value-based quality* merupakan derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.
- b. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja.
- c. Sistem manajemen kualitas berlandaskan pada pencegahan kesalahan bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.

- d. Sistem manajemen berkualitas mencakup elemen-elemen yang biasa disebut SIPO-COM (*Suppliers , Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measures*).

ISO 9001:2008 terdiri dari 5 bagian utama yang menjelaskan sistem manajemen organisasi yaitu: (1) Sistem Manajemen Kualitas, (2) Tanggung Jawab Manajemen, (3) Manajemen Sumber Daya, (4) Realisasi Produk, dan (5) Analisis, pengukuran dan Peningkatan. Hubungan dari kelima bagian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Model Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
(dikutip dari Vincent, ISO 9001:2000 (2005: 3))

Model sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan siklus yang saling berhubungan. Pencapaian keberhasilan suatu organisasi dimulai dengan kebijakan dari *Top Management* untuk pencapaian tujuan organisasi. Tujuan kebijakan ini disesuaikan dengan persyaratan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan *input* yang direncanakan

agar dapat terealisasi. Perencanaan strategi dan tersedianya *input* yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk dan jasa yang mendapat masukan dari persyaratan pelanggan. Persyaratan-persyaratan tersebut diubah menjadi urutan proses internal manajemen dan dikendalikan dengan memperhatikan keterkaitan antar proses. Urutan proses tersebut adalah tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan pengukuran analisis perbaikan. Pelaksanaan proses-proses tersebut akan menghasilkan produk yang akan diterima pelanggan. Pada proses ini terjadi perbandingan antara harapan pelanggan dengan produk yang diterima pelanggan. proses ini akan menghasilkan persepsi pelanggan yaitu puas atau tidak puas. Hasil tersebut akan diukur dan dianalisis berdasarkan keefektifan dan penerapan manajemennya. Hasil analisis akan digunakan untuk pertimbangan kebijakan selanjutnya. Hasil analisis akan digunakan untuk pertimbangan kebijakan selanjutnya (perbaikan terus-menerus).

4. ISO 9001:2008 pada Pendidikan.

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas (Gasperz, 2005:1). Standar ini menjelaskan garis panduan dan keperluan dalam suatu sistem kualitas. Tujuan dari ISO 9001:2008 adalah mengatur standar bagi sistem pendidikan sekolah khususnya untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara prosedural, penerapan ISO terhadap pendidikan adalah hal yang baru di dunia pendidikan. Belum ada panduan aplikasi standar khusus membahas tentang pendidikan. Intinya, penerapan ISO adalah untuk menghasilkan produk dan mutu yang konsisten. ISO telah diterapkan di dunia

industri sejak lama, dan berdampak baik pada perusahaan yang mengikutinya. Dengan mengimplementasikan manajemen industri yang memperhatikan kualitas dan mutu produk terhadap bidang pendidikan, diharapkan terjadi peningkatan mutu dalam dunia pendidikan.

Salah satu konsep standar dari ISO adalah bahwa konsep mutu harus dapat menghasilkan produk dan mutu yang konsisten dan meyakinkan. Produk yang dibahas di pendidikan bukanlah siswa, tetapi pembelajaran yang diterima siswa itu sendiri. Siswa merupakan pelanggan primer yang harus dipuaskan dengan kualitas layanan dan mutu produk yang dimiliki sekolah.

Sistem mutu ISO 9001:2008 menekankan pada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan yang berkepentingan. Charles menyatakan "*The quality management system ensures compliance with the quality policy, ensures that product contently meet consumer dan applicable regulates requitment*" (Charles, dkk, 2009:17). Penerapan prinsip manajemen ISO guna memenuhi kepuasan pelanggan, terdapat delapan prinsip dasar manajemen terhadap mutu, yaitu (1) *Costumer Focus*, (2) *LeaderShip*, (3) *Involvement of people*, (4) *Process approach*, (5) *Sistem approach to management*, (6) *Continual improvement*, (7) *Factual approach to making decision*, and (8) *Mutually beneficial supplier relationship*.

Prinsip tersebut diterapkan untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan mempunyai keinginan akan produk yang sesuai dengan karakteristik yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Tujuan dari penerapan ISO pada pendidikan adalah sebagai

berikut: (1) Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan pendidikan, (2) Membangun kesadaran tentang perlunya pelayanan secara prima terhadap pelanggan, (3) Menyiapkan dokumen mutu, (4) Meningkatkan kualitas lembaga pendidikan, dan (5) Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dari lembaga pendidikan.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan Manajemen ISO pada pendidikan adalah: (1) Meningkatkan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal, (2) Terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan, dan (3) Tersusunnya dokumen manajemen mutu sehingga dapat dijadikan referensi untuk perbaikan dimasa mendatang.

5. Penerapan Klausul 1 pada Manajemen Sekolah

a. Umum

Klausul 1 merupakan klausul yang berisi acuan persyaratan standar untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem kualitas, termasuk proses-proses untuk peningkatan terus-menerus dan jaminan kesesuaian.

b. Aplikasi

Klausul ini merupakan deskripsi umum tentang aplikasi dari Standar Internasional ISO 9001:2008 di sekolah. Persyaratan tersebut hanya dibatasi pada persyaratan dalam klausul 7 yang akan dibahas lebih lanjut. Persyaratan ISO yang tidak dapat diterapkan di sekolah harus dibuktikan tidak akan mempengaruhi kemampuan organisasi atau tujuan penerapan ISO.

6. Penerapan Klausul 2 pada Manajemen Sekolah

Klausul 2 berisi tentang berbagai acuan yang digunakan dalam pelaksanaan manajemen mutu di sekolah. Acuan tersebut dapat berupa peraturan pemerintah, undang-undang dan acuan lainnya yang mengatur berbagai hal yang berhubungan dengan tercapainya tujuan manajemen.

7. Penerapan Klausul 3 pada Manajemen Sekolah

Klausul ini berisi tentang daftar istilah yang digunakan dalam dokumentasi mutu. Daftar istilah perlu dijelaskan agar setiap orang yang membaca buku panduan mutu dapat memahami.

8. Penerapan Klausul 4 pada Manajemen Sekolah

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk meningkatkan terus-menerus. Manajemen mutu sekolah harus menetapkan untuk implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001 : 2008 melalui hal berikut:

a. Persyaratan Umum.

Sekolah bersama dengan QMR menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Menurut Klausul 4 pada ISO 9001:2008 (lihat lampiran), implementasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Penetapan dan pelaksanaan kegiatan yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu.
- 2) Penetapan Diagram Mekanisme Kerja.

- 3) Penetapan kriteria dan prosedur yang diperlukan agar pelaksanaan dan pengendalian tersebut efektif.
- 4) Penyusunan daftar sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pelaksanaan proses tersebut.
- 5) Pelaksanaan pemantauan dan mengelola rekaman hasil pantauan proses tersebut diatas.
- 6) Penetapan, pelaksanaan dan perekaman tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan perikerja atas proses tersebut diatas.
- 7) Pelaksanaan proses KBM oleh pihak luar sekolah harus dikendalikan oleh sekolah.
- 8) Pemastian pengendalian terhadap proses yang diserahkan keluar tidak membebaskan sekolah dari tanggung jawab terhadap pelanggan.

b. Persyaratan Dokumentasi

1) Umum

Sistem manajemen mutu membutuhkan dokumentasi sebagai bukti pelaksanaan dan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi. Dokumentasi sistem manajemen mutu ini mencakup: (1) Rumusan Kebijakan Mutu, (2) Pedoman Mutu, (3) Prosedur dan rekaman terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008, (4) Dokumen yang memastikan kesemuanya berjalan efektif.

2) Pedoman Mutu

Pedoman mutu adalah deskripsi dari urutan proses yang tercakup dalam sistem manajemen. Klausul ini berisi tentang spesifikasi dan pertimbangan dalam melaksanakan manajemen mutu. Pedoman mutu ini mencakup: (1) Lingkup

penerapan sistem Manajemen Mutu, (2) Prosedur yang terdokumentasi, dan (3) Uraian dari interaksi proses.

3) Pengendalian Dokumen.

Pengendalian dokumen berisi tentang peraturan untuk memelihara dokumen agar mudah dalam identifikasi. Klausul ini berisi tentang: (1) Tata cara menyetujui dokumen berkaitan dengan kecukupannya, (2) Tata cara meminjam, merevisi dan menyetujui ulang dokumen, (3) Tata cara memastikan bahwa revisi ditunjukkan, (4) Tata cara memastikan bahwa dokumen terkait yang berlaku tersedia di tempat pemakaian, (5) Tata cara memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan diidentifikasi, dan (6) Tata cara yang memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.

4) Pengendalian Catatan Kualitas

Rekaman ini dibuat untuk memberikan bukti bahwa sistem manajemen mutu ini dilaksanakan untuk menunjukkan rekaman unjuk kerja dan dokumen keefektifan sistem.

9. Penerapan Klausul 5 pada Manajemen Sekolah

Klausul ini menekankan pada komitmen manajemen puncak (*Top Management Commitment*). Manajemen organisasi harus memberikan komitmen menuju pengembangan dan peningkatan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2008. Penerapan klausul 5 pada manajemen sekolah dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Komitmen Manajemen

Komitmen manajemen berisi tentang tanggung jawab manajemen menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu. Komitmen tersebut adalah:

- 1) Sekolah harus memiliki kesadaran yang cukup terhadap persyaratan dan peraturan yang ada serta diterapkan pada lingkup organisasi dari produk yang ditawarkan.
- 2) Memulai atau mengajukan tindakan serta mengkomunikasikan ke seluruh organisasi tentang pentingnya memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 3) Menetapkan kebijakan kualitas dan tujuan kualitas dengan meninjau ulang persyaratan sumber daya, memiliki ukuran dan data serta pada saat yang sama menyediakan sumber daya guna mencapai tujuan kualitas.
- 4) Memberikan bukti bahwa telah menerapkan prinsip manajemen kualitas.
- 5) Melakukan peninjauan ulang manajemen.

b. Fokus Pelanggan

Klausul ini menguatkan keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan pelanggan. Manajemen puncak harus menjamin bahwa kebutuhan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan. Manajemen organisasi juga harus memiliki metodologi yang menjamin bahwa kebutuhan dan ekspektasi pelanggan telah ditetapkan melalui Sistem Manajemen.

c. Kebijakan Kualitas

Klausul ini telah dikembangkan agar menjamin bahwa manajemen puncak menetapkan kebijakan untuk kualitas. Manajemen organisasi harus memperhatikan hal berikut agar memenuhi persyaratan berikut:

- 1) Memiliki kebijakan kualitas dari organisasi
- 2) Kebijakan kualitas tersebut ditandatangani oleh manajemen puncak.
- 3) Kebijakan kualitas itu sesuai dengan tujuan dari organisasi
- 4) Kebijakan kualitas itu mencakup pernyataan komitmen untuk memenuhi persyaratan, kepuasan pelanggan dan peningkatan terus-menerus.
- 5) Kebijakan kualitas itu dikomunikasikan dan dipahami pada tingkat yang tepat dalam organisasi melalui ukuran-ukuran yang sesuai
- 6) Menetapkan mekanisme untuk meninjau-ulang kesesuaian Kebijakan Kualitas
- 7) Mengendalikan Kebijakan Kualitas.

d. Perencanaan

1) Tujuan Kualitas

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan tujuan kualitas pada fungsi dan tingkat yang relevan didalam organisasi yang menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008. Tujuan tersebut harus ditetapkan secara: (1) Spesifik, (2) Dapat diukur, (3) Dapat dicapai, (4) Berorientasi pada pencapaian hasil, (5) Tepat waktu untuk mencapai tujuan itu.

2) Perencanaan Sistem Manajemen Kualitas

Klausul ini menyatakan jaminan manajemen perubahan telah dimasukkan dalam perencanaan. Manajemen puncak harus menjamin bahwa perencanaan sistem manajemen kualitas dilakukan agar memenuhi persyaratan yang diberikan di klausul 4.1. Gasperz (2006:36) menyatakan bahwa perencanaan ini hendaknya dilakukan dengan metode RHUMBA (*Realistic, Humanistic, Understandable, Measurable, Behavioral, Attainable*). Metode tersebut dapat diimplementasikan sebagai berikut: (1) Realistik yaitu dilakukan dengan ambisius yang menantang dan bukan angan-angan belaka, (2) Humanistik yaitu memperhatikan aspek sumber daya manusia, (3) Dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi, (4) Dapat ditindaklanjuti sampai pada rencana tindakan, dan (5) Dapat dicapai apabila rencana itu dilaksanakan.

Persyaratan kualitas yang dispesifikasikan sebagai bentuk perencanaan adalah sebagai berikut:

- a) Tujuan kualitas dan rencana kualitas.
- b) Alokasi sumber daya spesifik, tanggung jawab dan wewenang yang dibutuhkan
- c) Proses yang merupakan praktek pengoperasian organisasi dan prosedur beserta instruksi tertulis spesifik yang diterapkan.
- d) Identitas dan akuisisi dari setiap peralatan sumber daya dan keterampilan yang mungkin dibutuhkan.
- e) Identifikasi dari verifikasi yang sesuai dengan tahap yang tetap selama realisasi.

- f) Klarifikasi dari standar penerimaan untuk semua persyaratan kualitas.
- g) Penyiapan catatan yang merekam penerapan kualitas.
- h) Peningkatan terus menerus dari sistem manajemen kualitas.

e. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

1) Tanggung Jawab dan wewenang

Klausul ini mengharuskan sekolah untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi fungsi dan hubungan keterkaitannya guna memudahkan pencapaian efektivitas sistem manajemen kualitas.
- b) Mendefinisikan komposisi dari manajemen organisasi.
- c) Membuat struktur organisasi yang tegas dan jelas terkait dengan berbagai hubungan fungsional.
- d) Mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang serta mengomunikasikan kepada mereka yang terlibat dalam operasional.

2) Wakil manajemen

Klausul ini secara tegas menyatakan bahwa manajemen puncak harus mengangkat secara formal seorang anggota manajemen untuk menjamin efektivitas dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008. Seorang wakil manajemen harus memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Jaminan bahwa proses dari sistem manajemen kualitas ditetapkan dan dipelihara.
- b) Laporan kepada manajemen tentang kinerja dari Sistem Manajemen Kualitas termasuk kebutuhan.

- c) Promosi tentang kesadaran usaha memenuhi kebutuhan pelanggan ke seluruh organisasi.

3) Komunikasi Internal

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen puncak harus menjamin bahwa proses komunikasi yang tepat ditetapkan dalam organisasi dan bahwa komunikasi itu berkaitan dengan upaya pencapaian efektivitas.

a) Peninjauan Ulang Manajemen

1) Umum

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen puncak harus meninjau ulang Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 agar menjamin keberlangsungan dan keefektifan dari sistem manajemen kualitas.

2) *Input* Peninjauan Ulang

Klausul ini menyatakan bahwa *input* peninjauan ulang manajemen harus meliputi kinerja sekarang dan peningkatan yang terus menerus dilakukan yang meliputi : (1) Hasil audit, (2) Umpan balik pelanggan, (3) Kinerja proses dan kesesuaian produk, (4) Status dari tindakan korektif dan preventif, (5) Tindak lanjut dari peninjauan ulang manajemen yang lampau dan (6) Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Kualitas.

3) Output Peninjauan Ulang

Klausul ini menyatakan bahwa output peninjauan ulang harus mencakup tindakan yang berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:
(1) Peningkatan Sistem Manajemen Kualitas beserta prosesnya, (2)

Peningkatan produk yang terkait dengan kebutuhan pelanggan, dan
(3) Sumber daya yang diperlukan.

10. Penerapan Klausul 6 pada Manajemen Sekolah

Klausul ini menyatakan bahwa suatu sekolah harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat untuk mencapai tujuan manajemen. Klausul ini terdiri dari 3 sub klausul sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Klausul ini mengatur tentang personil yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk. Klausul ini berisi tentang peraturan yang harus dipenuhi mengenai kemampuan, kesadaran dan pelatihan personel sekolah. Hal-hal tersebut harus ditetapkan, disediakan, dievaluasi, dan didokumentasi setiap kebijakan yang diterapkan.

b. Prasarana

Sekolah harus menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk. Cakupan dari prasarana adalah sebagai berikut: (1) gedung, ruang kerja, dan perlengkapan terkait; (2) peralatan proses; dan (3) layanan pendukung seperti komunikasi, angkutan, dan sistem informasi.

c. Lingkungan Kerja

Sekolah harus mengidentifikasi dan mengelola lingkungan kerja mengenai aspek yang berpengaruh terhadap faktor manusia dan fisik untuk memenuhi syarat KBM dan proses sekolah.

11. Penerapan Klausul 7 pada Manajemen Sekolah

Klausul 7 pada Manajemen ISO 9001:2008 merupakan klausul yang mengatur tentang penjaminan produk agar stabil dan cenderung selalu menjadi lebih baik. Dalam Prosedur Penerapan ISO 9001:2008 klausul ini mengatur tentang beberapa hal yaitu:

1) Perencanaan Realisasi Produk

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada dibawah pengendalian agar dapat memenuhi persyaratan produk. Beberapa aspek yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Menetapkan hal berikut dalam perencanaan agar dapat merealisasikan produk: (1) Tujuan kualitas untuk produk, (2) Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumentasi sumber daya, dan fasilitas mengenai produk, (3) Aktivitas verifikasi dan validasi serta kriteria untuk penerimaan produk, dan (4) Catatan yang diperlukan agar memberikan keyakinan akan kesesuaian dari proses dan produk yang dihasilkan.
- 2) Merencanakan agar realisasi produk konsisten dan telah didokumentasikan dalam bentuk yang sesuai dengan metode operasional yang digunakan oleh organisasi.
- 3) Mempertimbangkan Klausul sebelumnya agar sesuai dengan tujuan organisasi.

2) Proses yang Terkait dengan Pelanggan

- 1) Identifikasi Persyaratan yang Terkait dengan Produk.

Klausul ini menyatakan tentang proses penentuan kebutuhan pelanggan. Persyaratan untuk memenuhi hal tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu di spesifikasikan dalam penggunaan seperti: (1) ketersediaan, penyerahan, petunjuk, penggunaan produk dan lain-lain; (2) Persyaratan hukum dan peraturan yang terkait dengan produk; dan (3) Persyaratan tambahan lain yang ditentukan oleh organisasi.

2) Peninjauan ulang Persyaratan yang Terkait dengan Pelanggan

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus memenuhi hal berikut:

a) Meninjau ulang persyaratan dari pelanggan dan persyaratan dari pelanggan dan persyaratan lainnya yang ditentukan oleh organisasi sebelum memberikan komitmen untuk menawarkan produk.

b) Menetapkan tahapan peninjauan ulang

c) Menjamin bahwa proses peninjauan ulang memperhatikan hal-hal berikut:

(1) Persyaratan produk telah didefinisikan secara tepat.

(2) Dalam hal pelanggan memberikan persyaratan berbentuk pernyataan tidak tertulis, pernyataan tersebut harus sudah ditentukan sebelum menerima persyaratan dan didokumentasikan.

(3) Persyaratan kontrak yang berbeda dari persyaratan terdahulu dispesifikasikan telah diselesaikan kembali.

(4) Organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang telah didefinisikan.

- (5) Menjamin bahwa proses peninjauan-ulang terhadap ubahan dari persyaratan produk telah dilakukan dan disadari oleh personel yang relevan terhadap organisasi.
- (6) Mencatat dan mendokumentasikan hasil peninjauan ulang dan tindak lanjut yang berkaitan.

3) Komunikasi Pelanggan

Organisasi harus menetapkan dan menerapkan peraturan yang efektif untuk mengkomunikasikan dengan pelanggan yang berkaitan dengan hal sebagai berikut: (1) Informasi produk, (2) Pencarian informasi, kontrak atau penanganan pesanan termasuk tambahan persyaratan yang ada, dan (3) Umpan balik dari pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

3) Desain dan Pengembangan

1) Perencanaan Desain dan Pengembangan

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi ini harus memenuhi persyaratan berikut agar dapat menjaga kualitas produk. Persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk.
- b) Menetapkan perencanaan desain dan pengembangan sebagai berikut:
 - (1) Tahapan proses desain dan pengembangan.
 - (2) Aktivitas peninjauan ulang, verifikasi dan validasi yang tepat pada setiap tahap desain dan pengembangan.
 - (3) Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan aktivitas desain dan pengembangan.

(4) Mengelola keterkaitan antara kelompok yang berbeda yang terlibat dalam aktivitas desain dan pengembangan untuk menjamin efektivitas komunikasi dan kejelasan tanggung jawab.

(5) Memperbaharui output dari aktivitas perencanaan desain, pengembangan dan kemajuan.

2) *Input* Desain dan Pengembangan

Klausul ini mengharuskan manajemen organisasi untuk melakukan hal berikut:

- a) Mendefinisikan, mendokumentasikan dan meninjau ulang secara tepat terhadap *Input* yang berkaitan dengan persyaratan produk.
- b) Memberikan perhatian utama aspek berikut: (1) Persyaratan fungsional dan kinerja, (2) Persyaratan hukum dan peraturan yang dapat diterapkan, (3) Informasi relevan yang diturunkan dari desain dan pengembangan produk terdahulu, dan (4) Persyaratan lain untuk desain dan pengembangan.
- c) Mengidentifikasi dan menyelesaikan kembali semua ketidaklengkapan, ketidakjelasan atau persyaratan yang saling bertentangan selama peninjauan.

3) Output Desain dan Pengembangan

Klausul ini dibahas tentang pendokumentasian dari output proses desain dan pengembangan dan dinyatakan dalam suatu cara yang dapat memverifikasi terhadap persyaratan *input*. Persyaratan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Memenuhi persyaratan *input* desain dan pengembangan, (2) Memberikan informasi yang tepat untuk pengoperasian produk dan pelayanan, (3) Memiliki kriteria penerimaan produk, dan (4) Mendefinisikan karakteristik produk yang

penting berkaitan dengan keselamatan atau keamanan dan penggunaan yang tepat dari produk tersebut.

4) Peninjauan-Ulang Desain dan Pengembangan

Proses peninjauan ulang harus memenuhi hal sebagai berikut: (1) Kesesuaian dari output desain dan pengembangan terhadap persyaratan *input* desain dan pengembangan, (2) Area masalah dan kelemahan potensial, (3) Setiap kekurangan atau kelemahan pada setiap proyek dan (4) Tindakan yang diperlukan dari peninjauan ulang.

5) Verifikasi Desain dan Pengembangan

Klausul ini menjamin output desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan *Input* desain dan pengembangan. Untuk memenuhi syarat tersebut dapat dilakukan hal sebagai berikut: (1) Membandingkan desain pengembangan yang baru dengan desain pengembangan serupa yang sudah terbukti baik, (2) Melakukan pengkajian dan demonstrasi, (3) Melakukan metode analisis alternatif, dan (4) Meninjau ulang dokumen pada desain dan pengembangan sebelum diterbitkan.

6) Validasi Desain dan Pengembangan

Persyaratan ini menegaskan bahwa produk harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dibawah kondisi yang diantisipasi. Untuk itu dalam memenuhi syarat tersebut harus ada semacam validasi untuk menentukannya. Validasi tersebut dapat didefinisikan, dicatat dan didokumentasikan. Validasi dapat menggunakan metode sebagai berikut: (1) Meninjau ulang *stakeholder* yang terlibat, (2) Studi pemodelan atau simulasi dan (3) Percobaan produksi.

7) Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan

Klausul ini menuntut organisasi untuk menentukan dampak dari perubahan komponen utama. Perubahan tersebut harus dicatat dan didokumentasikan setelah ditinjau ulang, diverifikasi, divalidasi dan disetujui sebelum di implementasi.

4) Pembelian

Kegiatan sekolah, baik dalam urusan belajar-mengajar maupun untuk kegiatan organisasi sekolah, sekolah membutuhkan faktor pendukung yang harus didapatkan dari pihak lain. Hal tersebut biasanya sudah dianggarkan pada tahun sebelumnya untuk dipertimbangkan manajemen puncak apakah layak untuk dipenuhi atau tidak. Klausul 7.4 merupakan klausul yang berisi tentang pengaturan dalam pembelian barang kebutuhan.

1) Proses pembelian

Klausul ini sekolah harus melakukan hal berikut dalam melakukan proses pembelian:

- a) Mengendalikan proses pembeliannya agar menjamin produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan
- b) Mengevaluasi dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan menawarkan produk yang berkaitan dengan persyaratan organisasi
- c) Mendefinisikan kriteria untuk pemilihan dan evaluasi periodik terhadap pemasok
- d) Mencatat dan mendokumentasikan hasil-hasil dari evaluasi pemasok dan tindak lanjut yang sesuai.

2) Informasi Pembelian

Klausul ini menyatakan bahwa sekolah harus mendefinisikan hal pokok dan penting dalam dokumen pembelian. Dokumen tersebut harus berisi informasi yang jelas tentang produk yang akan dibeli, persyaratan persetujuan, prosedur, peralatan personel dan proses. Sebelum dokumen tersebut diterbitkan, sekolah harus meninjau ulang dokumen tersebut.

3) Verifikasi Produk yang sudah dibeli

Organisasi harus mengidentifikasi dan menerapkan aktivitas yang diperlukan untuk verifikasi produk yang dibeli dan metode untuk mengeluarkan produk tersebut.

5) Ketentuan Produksi dan Pelayanan

Klausul ini berisi tentang kewajiban yang harus dilakukan sekolah dalam memberikan pelayanan baik sebagai pelayanan internal maupun pelayanan eksternal.

1) Ketentuan Pengendalian Produksi dan Pelayanan

Klausul ini menyatakan bahwa sekolah harus mengendalikan produksi dan pelayanan melalui: (1) Menyediakan informasi yang menspesifikasikan karakteristik dari produk, (2) Menyediakan instruksi kerja apabila diperlukan, (3) Menggunakan dan memelihara peralatan yang sesuai untuk produksi dan pelayanan, (4) Menyediakan dan menggunakan peralatan pengukuran dan pemantauan, (5) Menerapkan aktivitas pemantauan, dan (6) Menerapkan proses yang didefinisikan untuk pengeluaran produk, penyerahan dan aktivitas setelah penyerahan.

2) Validasi dari proses untuk Pengoperasian Produksi dan Pelayanan.

Penetapan peraturan untuk validasi proses, sekolah harus memenuhi persyaratan berikut: (1) Kriteria yang didefinisikan untuk peninjauan-ulang dan persetujuan dari proses, (2) Persetujuan peralatan dan kualifikasi personel, (3) Penggunaan prosedur dan metode yang dispesifikasikan, (4) Kebutuhan untuk catatan-catatan, dan (5) Validasi ulang.

3) Identifikasi dan Kemampuan Penelusuran

Klausul ini mengatur sekolah diharuskan untuk: (1) Mengidentifikasi produk ketika diterapkan melalui cara yang tepat, (2) Mengidentifikasi status dari produk yang berhubungan dengan pengukuran dan pemantauan, (3) Mengendalikan dan mencatat identifikasi yang unik dari produk,

4) Hak Milik Pelanggan.

Hak milik pelanggan adalah segala sesuatu hal yang menjadi hak pelanggan atas kewajibannya. Klausul ini mengatur organisasi sekolah harus:

- a) Menetapkan proses untuk memelihara hak milik pelanggan apabila hal tersebut berada dalam pengendalian organisasi.
- b) Memperhatikan proses yang ditetapkan berkaitan dengan hak milik pelanggan untuk keperluan verifikasi, proteksi dan pemeliharaan.
- c) Menjamin bahwa kejadian yang terkait dengan hak milik pelanggan seperti: kehilangan, kerusakan dan hal lain yang tidak sesuai dengan penggunaan.

5) Penjagaan/Pemeliharaan Produk

Menurut klausul ini organisasi harus melakukan hal sebagai berikut:

- a) Menerapkan metode dan pengendalian agar menjaga kesesuaian produk dengan persyaratan pelanggan selama pemrosesan internal dan penyerahan sampai tujuan yang diinginkan.
- b) Metode dan pengendalian yang ditetapkan harus mencakup identifikasi, penyimpanan, penanganan, proteksi dan pengepakan.
- c) Jika dapat diterapkan, maka pengendalian itu diperluas sampai pada komponen utama dari produk.

6) Pengendalian Peralatan Pengukuran dan Pemantauan

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal berikut:

- a) Mengidentifikasi pengukuran dan peralatan yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk terhadap persyaratan yang dispesifikasikan.
- b) Menggunakan dan mengendalikan peralatan pengukuran dan pemantauan agar menjamin kapabilitas pengukuran konsisten dengan persyaratan pengukuran
- c) Alat pengukuran harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: (1) Dikalibrasi dan disesuaikan secara periodik sebelum dipergunakan terhadap standar nasional atau internasional, (2) Dijaga dari penyesuaian yang dapat mengakibatkan kalibrasi menjadi tidak valid, (3) Dijaga dari kerusakan dan penurunan keandalan selama penanganan dan penyimpanan, dan (4) Memiliki catatan tentang hasil kalibrasi, (5) Memiliki validitas dari hasil terdahulu yang dinilai ulang, dan selalu dikoreksi apabila sudah mengalami kadaluarsa, dan (6) Melakukan

validasi terhadap perangkat lunak yang digunakan untuk pengukuran atau pemantauan.

12. Penerapan Klausul 8 pada Manajemen Sekolah

Klausul ini berisi tentang penetapan, perencanaan, proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk tercapainya tujuan manajemen. Klausul 8 berisi hal-hal sebagai berikut:

a. Umum

Klausul ini mengatur bahwa sekolah harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses pemantauan dan pengukuran yang diperlukan agar menjamin kesesuaian, peningkatan berkelanjutan dan peningkatan efektivitas dari sistem manajemen kualitas.

b. Pengukuran dan Pemantauan

Klausul ini berisi tentang persyaratan tentang pengukuran yang harus dipenuhi sekolah untuk mencapai tujuan manajemen. Persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kepuasan pelanggan.

Klausul ini menerangkan bahwa sekolah harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan, sehingga dapat memperkirakan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

2) Audit Internal.

Klausul ini mengatur tentang pelaksanaan audit terhadap sistem manajemen mutu, agar sistem manajemen kualitas telah sesuai dengan persyaratan dan telah diimplementasikan secara efektif. Program audit internal harus mencakup hal-hal sebagai berikut: (1) Perencanaan dan penjadwalan

aktivitas-aktivitas spesifik dan area yang diaudit, (2) penugasan personel yang bebas dari tanggung jawab langsung terhadap aktivitas yang diaudit, (3) suatu daftar yang digunakan untuk memberikan landasan yang konsisten untuk proses audit, (4) menindaklanjuti hasil audit terdahulu dan laporan audit.

3) Pengukuran dan Pemantauan Proses.

Klausul ini mengatur agar sekolah harus menetapkan metode-metode yang sesuai untuk pengukuran dan pemantauan dari proses realisasi produk.

4) Pengukuran dan Pemantauan Produk.

Klausul ini mengharuskan sekolah memperhatikan aspek-aspek berikut:

- a) Menetapkan tahapan yang tepat untuk mengatur karakteristik produk.
- b) Memiliki bukti yang mengkonfirmasi bahwa karakteristik sudah memenuhi persyaratan.
- c) Memiliki bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan yang didokumentasikan.
- d) Menjamin bahwa catatan pengukuran menunjukkan kewenangan personel yang bertanggung jawab akan hal tersebut.
- e) Menjamin bahwa produk akan diserahkan kepada pelanggan ketika sudah sesuai dengan permintaan.

c. Pengendalian Produk *Nonconformans*

Menurut klausul ini sekolah harus melaksanakan aspek sebagai berikut:

- a) Menetapkan prosedur tertulis yang mendefinisikan proses yang dilibatkan dalam pengendalian *Nonconformans*.
- b) Menjamin bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan, diidentifikasi dan dikendalikan.

- c) Produk *Nonconformans* yang diperbaiki ulang harus diverifikasi lagi agar sesuai.
- d) Menjamin bahwa tindakan yang tepat dilakukan berkaitan dengan konsistensi.
- e) Melaporkan untuk perolehan konsesi kepada pelanggan.

d. Analisis Data.

Klausul ini mengatur agar sekolah menganalisis data untuk memberi informasi tentang produk. Informasi tersebut adalah sebagai berikut: (1) pemenuhan kepuasan stakeholder, (2) kesesuaian pada persyaratan produk, (3) karakteristik dan proses pendidikan, dan (4) pemasok.

e. Perbaikan.

Klausul ini berisi mengatur bahwa sekolah harus terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui tindakan korektif dan tindakan pencegahan.

13. Pelanggan.

Pelanggan adalah individu yang menggunakan nilai ekonomi dari barang atau jasa. Pelanggan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang menggunakan barang atau jasa. LL. Bean yang dikutip oleh gazpers (2011:36) menyatakan bahwa pelanggan memiliki beberapa definisi yaitu: (1) pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada dia, (2) pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada kebutuhannya, (3) tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, dan (5) pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pada sistem kualitas modern terdapat tiga macam pelanggan, yaitu:

a. Pelanggan Internal.

Pelanggan internal adalah orang yang berada di dalam perusahaan atau organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja sebuah perusahaan/organisasi. Contoh dari pelanggan internal adalah karyawan bagian pembelian, produksi, penjualan, rekrutmen dan lain-lain. Kebutuhan pelanggan internal adalah mutlak harus dipenuhi.

b. Pelanggan Antara.

Pelanggan antara adalah orang yang bertindak sebagai perantara, bukan sebagai pemakai sebuah produk. Pelanggan antara juga terkenal sebagai distributor yang mendistribusikan barang produksi, tetapi tidak mengkonsumsinya. Dalam sistem kualitas modern, pihak yang terlibat mutlak harus dipuaskan.

c. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal merupakan orang yang menggunakan nilai ekonomis suatu produk. Pelanggan eksternal adalah orang yang membayar untuk menggunakan produk tersebut. Prinsip hubungan pemasok-pelanggan mutlak harus dipelihara agar saling memuaskan dalam sistem kualitas modern.

Pada penelitian ini, pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan sekolah. Pelanggan sekolah merupakan sekolah merupakan orang yang menggunakan jasa yang dihasilkan sekolah. Pelanggan sekolah terdiri dari beberapa macam yaitu: (1) pelanggan Internal yaitu pelanggan yang berada didalam sekolah, dan (2) pelanggan Eksternal yaitu pelanggan yang berada dari luar sekolah.

Pelanggan internal adalah seperti guru, karyawan dan siswa, sedangkan pelanggan eksternal adalah orang tua siswa dan industri.

14. Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang sesuai dengan keinginannya yang dialami seorang konsumen atas manfaat dan perlakuan yang diterimanya dari sebuah barang produksi. Setelah seorang pelanggan menggunakan barang atau jasa, maka timbul persepsi yang dinamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang sesuai dengan keinginannya yang dialami seorang pelanggan atas manfaat dan perlakuan yang diterimanya dari sebuah barang produksi. Kotler (1994:46) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan sebuah tanggapan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yaitu: (1) Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak puas, (2) Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas, dan (3) Jika kinerja melebihi dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Peter, dkk (2008:5) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Seorang pelanggan akan memilih menggunakan sebuah produk berdasarkan pertimbangan atas banyak hal. Hal

tersebut disebut Perilaku pelanggan atau *Consumen Behavior*. Perilaku pelanggan adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut (Swastha dan Handoko, 2000:10). Perilaku yang mendasari perilaku pelanggan tersebut dipengaruhi oleh variasi yang determinannya sebagai berikut:

a. Pengaruh Lingkungan.

Faktor lingkungan ini meliputi hal sebagai berikut: (1) Budaya, (2) Kelas sosial, (3) Pengaruh pribadi, (4) Keluarga dan (5) Situasi.

b. Perbedaan individu.

Faktor perbedaan individu ini meliputi hal sebagai berikut: (1) Sumber daya pelanggan, (2) Motivasi dan keterlibatan (3) Pengetahuan, (4) Sikap, dan (5) Kepribadian, gaya hidup dan demografi. Gasperz (2011:41) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu: (1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang bertransaksi, (2) Pengalaman pelanggan masa lalu yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan produk dari perusahaan atau saingan, (3) Pengalaman teman-teman, dan (4) Komunikasi yang mempengaruhi persepsi pelanggan.

Pelanggan yang menyatakan akan menggunakan suatu barang akan mempertimbangkan keputusannya tersebut. Dalam prakteknya, seorang pelanggan akan membandingkan antara kebutuhan, kualitas produk dan ketersediaan dana yang dimiliki. Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam dimensi kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut merupakan

determinan pertimbangan yang digunakan pelanggan dalam menentukan pemilihan produk. Kelima elemen tersebut adalah :

a. *Expectations* (Harapan)

Ketika seorang pelanggan ingin membeli suatu barang, maka akan muncul dalam benak pelanggan tentang barang seperti apa yang akan dibeli. Ketika proses pembelian berlangsung pelanggan akan berharap barang yang akan diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan pelanggan tersebut. Ketika barang atau jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan maka pelanggan tersebut merasa puas.

b. *Performance* (Kinerja)

Faktor pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual barang atau jasa yang digunakan tanpa dipengaruhi harapan mereka. Ketika barang atau jasa tersebut berhasil maka pelanggan akan merasa puas.

c. *Comparison* (Perbandingan)

Pelanggan akan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum memutuskan untuk menggunakan barang dengan persepsi kinerja barang tersebut. Ketika harapan sebelum membeli sesuai atau melebihi kinerja produk, maka pelanggan akan merasa puas.

d. *Confirmation/disconfirmation*.

Penggunaan barang oleh pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka pada penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari pengalaman orang lain. *Confirmation* akan terjadi apabila harapan pelanggan sesuai dengan kinerja aktual produk. Apabila harapan lebih tinggi atau lebih rendah maka *disconfirmation* terjadi.

15. Evaluasi Program Pendidikan

Evaluasi adalah suatu proses untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan berikutnya. Stufflebeam (2002:280) mengartikan evaluasi adalah *"Process of delineating, obtaining, reporting, and applying descriptive and judgemental information about some object's merit and worth in order to guide decision making, support accountability, disseminate effective practices, and increase understanding of the involved phenomena"*. Stufflebeam secara garis besar menyatakan bahwa evaluasi berguna untuk meneliti keadaan suatu sistem dan kemudian hasilnya dapat digunakan sebagai referensi untuk memperbaiki sistem tersebut.

Evaluasi program pendidikan adalah suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang implementasi yang dilakukan pada sistem pendidikan, yang dilakukan sebagai dasar pengambilan keputusan. Evaluasi program pendidikan memiliki persyaratan yaitu: (1) mengacu pada kaidah yang berlaku, (2) mempunyai indikator keberhasilan, dan (3) hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar penentu kebijakan. Pelaksanaan evaluasi pendidikan ini dilakukan rutin dalam tiap tahun agar setiap kebijakan yang diberlakukan mendapat timbal balik sesuai dengan tujuan pendidikan atau belum. Evaluasi pendidikan mengacu kepada program sekolah dan menjadikan kompetensi program tersebut sebagai indikator ketercapaian program tersebut. Terdapat beberapa teori tentang metode evaluasi salah satunya adalah Evaluasi model CIPP.

Model evaluasi CIPP merupakan salah satu metode evaluasi yang dikembangkan oleh Stufflebeam dkk pada tahun 1967 di *Ohio State University*. Konsep yang ditawarkan pada metode evaluasi CIPP adalah pandangan bahwa

tujuan penting evaluasi adalah bukan untuk membuktikan tetapi untuk memperbaiki. Metode evaluasi model CIPP bertitik tolak pada pandangan bahwa keberhasilan program pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Model evaluasi CIPP disusun dengan tujuan untuk melengkapi dasar pengambilan keputusan dalam evaluasi sebuah sistem dengan berdasarkan tiga asumsi yaitu: (1) Menyatakan pertanyaan yang meminta jawaban dan informasi yang harus dicapai, (2) Memerlukan data yang relevan untuk mendukung identifikasi tercapainya masing-masing komponen, dan (3) Menyediakan informasi yang hasil keberadaannya diperlukan oleh para pembuat keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas sistem.

Metode evaluasi CIPP terdiri dari empat aspek yang menjadi sasaran evaluasi yaitu *Context, Input, Process, dan Product*.

a. Context

Context mencakup analisis masalah kekuatan dan kelemahan yang berkaitan dengan lingkungan program. Tujuan dari aspek ini adalah untuk mencari informasi untuk merencanakan suatu program yang akan dilaksanakan.

b. Input

Aspek *input* meliputi analisis personal yang berhubungan dengan bagaimana penggunaan sumber daya, dan alternatif strategi yang harus dipertimbangkan dalam pencapaian suatu program. Komponen yang termasuk dari *Input* adalah (1) Sumber daya manusia, (2) Sarana dan prasarana pendukung, (3) dana dan anggaran dan (4) berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan.

c. *Process*

Aspek *process* merupakan evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam implementasi program. Aspek ini mengidentifikasi permasalahan prosedur dan monitoring perubahan-perubahan aktivitas sebagai patokan untuk menentukan tindaklanjut penyempurnaan. Aspek ini menekankan tiga tujuan yaitu: (1) memprediksi dalam perencanaan prosedur atau saat implementasi berlangsung, (2) untuk memberikan informasi untuk tujuan program, dan (3) untuk memperbaiki data sesuai keadaan.

d. *Product*

Product merupakan aspek penilaian atas hasil yang sudah dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Secara garis besar, aspek evaluasi meliputi penetapan tujuan operasional, kriteria pengukuran, membandingkan antara kenyataan lapangan dengan rumusan tujuan dan menyusun penafsiran secara rasional.

Evaluasi program CIPP pada penelitian ini menggunakan *checklist* yang disusun oleh D.L. Stufflebeam di *Education Center of Western Michigan University*. Tujuan dari *checklist* ini adalah untuk membuktikan laporan rutin evaluasi yang membantu organisasi untuk merencanakan, melaksanakan, menerapkan, dan memberikan pelayanan yang efektif. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai patokan dalam perbaikan manajemen yang rutin dilakukan.

Metode evaluasi model CIPP ini mempunyai beberapa kelebihan yaitu model ini lebih komprehensif karena tidak hanya memperhatikan hasil tetapi memperhatikan konteks, *input*, proses dan hasil. Model ini juga mempunyai

kelemahan yaitu tidak dapat melakukan modifikasi saat pelaksanaan evaluasi karena peneliti hanya sebagai pengamat saja.

B. Hasil Penelitian Yang Relevan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang sudah dilakukan dan digunakan sebagai bahan referensi yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan oleh Mohammad Sahrir (2013) tentang Pelaksanaan Manajemen Mutu (ISO 9001:2000) Pendidikan di SMK Negeri 3 Palu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan angket dan dokumentasi untuk mendapatkan data. Populasi yang diambil sebesar 167 orang yang melibatkan pihak yang berhubungan dengan penjaminan mutu sekolah. Sampel yang diambil sebanyak 40 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat persentase pencapaian pelaksanaan manajemen mutu pendidikan berdasarkan standar ISO 9001:2000 yang meliputi aspek sistem dokumentasi sebesar 68,41 % berada dalam kategori baik, aspek tanggung jawab manajemen dengan presentase 76,60 % berada dalam kondisi baik, aspek realisasi lulusan dengan persentase 74,37% berada dalam kondisi baik, aspek pengukuran, analisis dan perbaikan sistem mencapai 71,40%, dan aspek pelaksanaan sistem mutu dengan persentase 75,41 % dalam kondisi baik.
2. Penelitian dilakukan oleh Cahya Yuana (2008) tentang Penerapan Manajemen ISO 9001:2000 di SMK Negeri Sekota Yogyakarta, menunjukkan : (1) Faktor yang mendukung penerapan SMM ISO 9001:2000 adalah adanya relevansi tujuan penerapan dengan program penerapan mutu dan mendapat dukungan

yang baik dari karyawan, komite sekolah dan pemerintah; (2) hasil evaluasi *input* menunjukkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2000 dalam hal proses pemahaman, penyiapan dokumen SMM ISO 9001:2000, penyiapan kurikulum, penerimaan siswa baru, pengelolaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, pengelolaan sarana dan prasarana dan pengelolaan lingkungan kerja telah dilaksanakan dengan baik; (3) hasil evaluasi proses menunjukkan penerapan SMM ISO 9001:2000 dalam hal kegiatan belajar mengajar, audit dan tinjauan manajemen, pengelolaan tindakan koreksi dan pencegahan telah dilaksanakan dengan baik; (4) hasil evaluasi produk menunjukkan bahwa ada peningkatan hasil uji produktif setelah sekolah menerapkan SMM 9001:2000, akan tetapi hasil ujian nasional justru menunjukkan penurunan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Thaufik Mohammad Probawasito (2012) dengan judul "EVALUASI KTSP MENGGUNAKAN METODE CIPP DI SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA PROGRAM KEAHLIAN INSTALASI TENAGA LISTRIK". Penelitian ini menggunakan metode evaluasi CIPP dan analisis data deskriptif. Responden yang digunakan adalah siswa X, XI, XII yang berjumlah 99 orang dan 17 orang guru mata pelajaran. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kesesuaian KTSP dari aspek *Context* dengan responden guru dan siswa berturut-turut adalah 42,647 (76,15%) dan 12,737 (79,61%); (2) kesesuaian KTSP dari aspek *Input* dengan responden guru dan siswa berturut-turut adalah 99,4118 (75,31%) dan 33,15 (75,34%); dan (3) kesesuaian KTSP dari aspek *Process* dengan responden guru dan siswa berturut-turut adalah 144,1176 (80,62%) dan 45,0303 (75,05%); (2) kesesuaian KTSP dari aspek *Product*

dengan responden guru dan siswa berturut-turut adalah 55,0588 (76,39%) dan 30,44 (76,1%); (5) kesesuaian KTSP dari akumulasi aspek dengan responden guru dan siswa berturut-turut adalah 343,235 (77,76%) dan 121,3636 (75,85%).

C. Kerangka Berpikir

Manajemen sekolah merupakan sebuah manajemen yang menangani berbagai bidang yang berkaitan dengan sebuah sekolah. Manajemen sekolah juga mengarahkan sekolah dalam ketercapaian tujuan pendidikan. Sistem dalam manajemen sekolah meliputi aspek *Context*, *Input*, *Process* dan *Product*.

Salah satu sistem manajemen yang dapat diterapkan dalam pendidikan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sebuah sistem penjamin mutu yang berdasarkan pendekatan kepada kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam manajemen mutu ISO 9001:2008 dibagi menjadi dua yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pelanggan yang berada dalam lingkungan sekolah seperti guru, dan karyawan. Pelanggan eksternal adalah pelanggan dari luar lingkungan sekolah, seperti siswa, orang tua siswa, dan industri.

Penerapan Manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pendidikan menekankan kepada pihak manajemen sekolah untuk berkomitmen dalam mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas sekolah yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam manajemen mutu.

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan tingkat kepuasan pelanggan, maka perlu

dilakukan evaluasi. Evaluasi tersebut mencakup *context, input, process, product* dan tingkat kepuasan pelanggan di program pendidikan elektronika SMK N 3 Yogyakarta.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan serta dengan mengacu pada kajian teori dan kerangka berfikir maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context*?
2. Bagaimana evaluasi penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input*?
3. Bagaimana evaluasi penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process*?
4. Bagaimana evaluasi penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap Penerapan Manajemen mutu di Program Pendidikan Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis atau Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian evaluasi. Evaluasi adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pencapaian tujuan program yang telah dilaksanakan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 3 Yogyakarta yang beralamat di Jalan R.W. Monginsidi No. 2A Yogyakarta, Telp./Fax (0274)513503

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun pelajaran 2013/2014, yakni pada bulan Agustus sampai dengan September 2013.

C. Subjek Penelitian.

Subjek Penelitian ini adalah siswa dan orang tua siswa kelas XII program pendidikan elektronika sejumlah 103 responden dan pelaksana manajemen yang terdiri dari QMR, guru, dan karyawan yang bekerja di Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta sebanyak 16 responden. Peneliti memfokuskan penelitian kepada siswa kelas XII dengan argumen bahwa siswa kelas XII mempunyai pengalaman yang lebih banyak tentang sekolah dibanding dengan kelas X maupun XI.

D. Teknik Pengambilan Data dan Instrumentasi Penelitian

1. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi.

a. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner karena instrumen ini dapat digunakan dengan jumlah responden yang banyak dan tersebar. Pemberian kuesioner dilakukan dengan cara kontak langsung dengan responden sehingga diharapkan responden memberikan data objektif dan cepat. Pemilihan instrumen model kuesioner ini didasarkan atas beberapa alasan seperti yang diungkapkan oleh Riduwan (2008: 213) bahwa:

- 1) Responden memiliki waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan.
- 2) Setiap responden menghadapi susunan dan cara pengisian yang sama atas pertanyaan yang diajukan.
- 3) Responden mempunyai kebebasan memberikan jawaban.
- 4) Dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan dari banyak responden dan dalam waktu yang tepat.

Kuesioner yang dipakai pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu kuesioner Penerapan ISO 9001:2008 dan kuesioner Kepuasan Pelanggan. Pada kuesioner ISO 9001:2008, responden dapat memberi tanda *check* (✓) pada pilihan pernyataan yang dirasa sudah terlaksana. Responden dapat memilih lebih dari satu pernyataan. Kuesioner Kepuasan Pelanggan merupakan kuesioner tertutup dengan empat pilihan jawaban yaitu (1) sangat setuju, (2) setuju,

(3) tidak setuju dan (4) sangat tidak setuju. Responden boleh memilih salah satu yang menurut responden benar.

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini sudah melalui *expert judgement* oleh ahli dan validasi. Setelah Kuesioner selesai disebar, data yang didapat dianalisis dan hasilnya dapat diinterpretasikan sesuai panduan yang telah dibuat.

b. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi karena objek yang ingin diteliti tidak terlalu besar dan luas. Observasi juga dapat memberikan bukti keberlangsungan proses baik secara verbal maupun non verbal, sehingga peneliti dapat menggunakan hasil observasi sebagai penguatan. Objek yang diteliti menggunakan observasi adalah sarana dan prasarana sekolah, proses pembelajaran, dan pelaksanaan Manajemen ISO 9001:2008. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi *Nonparticipant*.

Teknik observasi *Nonparticipant* adalah teknik observasi yang tidak melibatkan peneliti pada bidang yang diteliti. Pada teknik ini peneliti hanya mengamati tanpa ikut campur tangan terhadap proses Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Teknik ini mempunyai kelebihan yaitu peneliti dapat mengetahui tentang hal yang terjadi dan tidak terjadi tanpa ikut andil dalam proses. Kelemahan teknik ini adalah kehadiran peneliti dapat membuat proses menjadi tidak normal. Kelemahan ini telah diantisipasi peneliti dengan melakukan pengamatan tanpa mencolok sehingga proses berjalan apa adanya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini berupa penerapan Manajemen ISO di SMK N 3 Yogyakarta, data guru di SMK N 3 Yogyakarta, data-data lulusan SMK N 3 Yogyakarta dua tahun terakhir, dokumentasi siswa yang mendaftar di SMK N 3 Yogyakarta dua tahun terakhir dan data siswa SMK N 3 Yogyakarta. Dokumen digunakan karena peneliti menganggap sebagai sumber data yang dapat dipercaya.

2. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan Kuesioner dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang disebar telah divalidasi oleh *expert judgement*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu;

a. Kuesioner Pelaksanaan Manajemen ISO 9001:2008

Kuesioner ini berisi pernyataan yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta. Kuesioner ini termasuk Kuesioner tertutup karena pada Kuesioner ini disediakan sejumlah pernyataan. Responden dapat memberikan tanda *check* (✓) pada pernyataan yang dianggap sudah dilaksanakan di SMK N 3 Yogyakarta. Responden dapat memberikan jawaban lebih dari satu pernyataan pada tiap-tiap butir.

Tabel 1. Kisi-kisi untuk Instrumen Kuesioner Penerapan Manajemen Mutu di SMK
N 3 Yogyakarta

NO	Variabel	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Butir
1	Context	Penerapan ISO 9001:2008	Klausul 4	Persyaratan Umum	10, 12, 40
				Persyaratan Dokumentasi	11, 23
				Pengendalian Dokumen	13, 14, 41
			Klausul 5	Komitmen Manajemen	1, 35, 36
				Fokus Pelanggan	2, 6, 38
				Kebijakan Kualitas	3, 32, 37
				Perencanaan	27, 34, 42
				Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	7, 8, 4, 9, 39
				Peninjauan Ulang Manajemen	5, 30
			Klausul 7	Perencanaan Realisasi Produk	15, 16, 17
				Proses yang terkait dengan pelanggan	19, 20, 18
				Desain dan Pengembangan	21, 22, 23
				Pembelian	24, 28
				Ketentuan produksi dan pelayanan	25, 29
Pengendalian peralatan, pengukuran dan pemantauan	26, 31				
Jumlah				42	
2	Input	Input Guru	Kualifikasi Guru	Jumlah Guru	Dokumentasi
				Sertifikasi Guru	
				Pendidikan Guru	
		Input Siswa	Kualifikasi Siswa	Nilai NEM <i>Input</i>	Dokumentasi
		Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	10
		3	Process	Proses KBM	Keefektifan Pembelajaran
Jumlah				3	
4	Product	Sasaran Mutu	Pencapaian	Nilai Ujian Nasional 2012-2013	Dokumentasi
				Lomba LKS Electronics Application	
				Lomba <i>Mobile Robotic</i>	

b. Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Kuesioner ini berisi tentang pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan siswa dalam pelaksanaan manajemen mutu di SMK N 3 Yogyakarta. Kuesioner ini termasuk Kuesioner tertutup karena responden sudah diberikan pilihan jawaban yang terdiri dari (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Tidak setuju, (4) Kurang Setuju, (5) Sangat Tidak Setuju. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dirasa tepat. Kisi-kisi Kuesioner kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut;

Tabel 2. Kisi-kisi untuk Instrumen Kuesioner Kepuasan Siswa

Variabel	No	Indikator	Nomor Butir Pernyataan	Jumlah
Tingkat Kepuasan Pelanggan	1.	<i>Expectation</i>	1, 3, 5,15, 20	5
	2.	<i>Performance</i>	2, 4, 7, 11,13	5
	3.	<i>Comparison</i>	8, 10, 14, 17, 19	5
	4.	<i>Comfirmation/ Discomfirmation</i>	6, 9, 12, 16, 18	5
	Jumlah			20

E. Uji Instrumen

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sebelum disebar dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan persyaratan analisis. Pengujian tersebut adalah sebagai berikut;

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian dengan menggunakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Penelitian ini menggunakan 2 cara uji validitas yaitu uji validitas dengan *expert judgement* dan uji validitas menggunakan *correlation bivariate*. Uji validasi dengan *expert judgement* bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi secara sistematis butir-butir instrumen telah memenuhi hal yang ingin diukur. Peneliti menyusun instrumen berdasarkan kisi-kisi instrumen dan berdasarkan teori yang dipakai. Instrumen tersebut kemudian dikonsultasikan dengan ahli dibidangnya (*expert judgement*) untuk kemudian di evaluasi dan dinilai kevalidan instrumen tersebut. Hasil evaluasi para ahli tersebut menjadi pedoman perbaikan dan kemudian diujikan kembali hingga instrumen valid.

Pengujian validitas isi instrumen menggunakan *correlation bivariate* yang termasuk analisis konstruk. Analisis konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor setiap item dengan skor total. Apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka butir tersebut dianggap valid. Apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka butir tersebut dianggap tidak valid. Besarnya $r \text{ tabel}$ ditentukan dari jumlah sampel, untuk kuesioner penerapan manajemen sebanyak 16 responden maka $r \text{ tabelnya}$ 0,497; sedangkan kuesioner kepuasan pelanggan sebanyak 30 responden maka $r \text{ tabelnya}$ sebesar 0,361 (sugiyono, 2012:455). Pada penelitian ini, alat bantu

analisis validitas menggunakan software SPSS. Hasil dari perhitungan validasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Validitas untuk Instrumen Kuesioner Penerapan Manajemen

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	-	0,497	Tidak Valid
2	0,576	0,497	valid
3	0,639	0,497	valid
4	0,502	0,497	valid
5	0,507	0,497	valid
6	-	0,497	Tidak Valid
7	0,276	0,497	Tidak Valid
8	0,798	0,497	valid
9	0,849	0,497	valid
10	0,640	0,497	valid
11	0,689	0,497	valid
12	0,774	0,497	valid
13	0,642	0,497	valid
14	0,744	0,497	valid
15	-	0,497	Tidak Valid
16	-0,39	0,497	Tidak Valid
17	0,572	0,497	valid
18	0,688	0,497	valid
19	0,127	0,497	Tidak Valid
20	0,531	0,497	valid
21	0,741	0,497	valid

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
22	0,835	0,497	valid
23	0,759	0,497	valid
24	0,690	0,497	valid
25	0,685	0,497	valid
26	0,775	0,497	valid
27	0,679	0,497	valid
28	0,191	0,497	Tidak Valid
29	0,779	0,497	Valid
30	0,641	0,497	Valid
31	0,191	0,497	Tidak Valid
32	0,941	0,497	Valid
33	0,703	0,497	Valid
34	-	0,497	Tidak Valid
35	-	0,497	Tidak Valid
36	0,788	0,497	Valid
37	0,793	0,497	Valid
38	0,857	0,497	Valid
39	0,690	0,497	Valid
40	0,502	0,497	Valid
41	0,639	0,497	Valid
42	0,689	0,497	valid

Tabel 4. Uji Validitas untuk Instrumen Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,713	0,361	Valid
2	0,401	0,361	Valid
3	0,505	0,361	Valid
4	0,515	0,361	Valid
5	0,557	0,361	Valid
6	0,500	0,361	Valid
7	0,278	0,361	Tidak Valid
8	0,438	0,361	Valid
9	-0,19	0,361	Tidak Valid
10	0,402	0,361	Valid
11	0,610	0,361	Valid
12	0,414	0,361	Valid
13	0,337	0,361	Tidak Valid
14	0,441	0,361	Valid
15	-0,18	0,361	Tidak Valid
16	-0,083	0,361	Tidak Valid
17	0,522	0,361	Valid
18	0,556	0,361	Valid
19	0,217	0,361	Tidak Valid
20	0,439	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat 42 butir soal pada kuesioner penerapan manajemen yang terdiri dari 32 butir yang valid dan 10 butir yang tidak valid. Pada Kuesioner kepuasan pelanggan 20 butir soal pada kuesioner penerapan manajemen yang terdiri dari 14 butir yang valid dan 6 butir yang tidak valid. Peneliti tetap menggunakan Kuesioner ini dan menghilangkan butir yang tidak valid karena indikator masih diwakili oleh butir yang lain.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode pengujian untuk memastikan tingkat realibilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sugiyono (2012:364) menjelaskan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila

digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama tetap akan menghasilkan data yang sama. Uji realibilitas penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen yang digunakan merupakan Kuesioner yang berisi skor. Hasil uji reliabilitas menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut;

Tabel 5. Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas

Koefisien Realibilitas	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
>0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 s/d 0,80	Reliabel
>0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Triton, dkk (2006:248)

Hasil perhitungan dari masing-masing Kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Reliabilitas Kuesioner Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	43

Tabel 7. Nilai Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.685	21

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa Kuesioner Penerapan Sistem Manajemen dan Kuesioner Kepuasan Pelanggan termasuk sangat reliabel.

F. Teknis Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta yang dilihat dari metode CIPP *yaitu Context, Input, Process, dan Product*. Data yang diperoleh akan dideskripsikan menggunakan statistik deskriptif. Data kemudian disajikan dan diubah dari data kuantitatif ke data kualitatif sebagai berikut:

Tabel 8. Kategori Data Hasil Penelitian

No	Rentang Skor	Kategori
1	($M_i + 1,5 \text{ SDI}$) sampai dengan (ST)	Sangat Baik
2	($M_i + 0,0 \text{ SDI}$) sampai dengan ($M_i + 1,5 \text{ SDI}$)	Baik
3	($M_i - 1,5 \text{ SDI}$) sampai dengan ($M_i + 0,0 \text{ SDI}$)	Kurang
4	(SR) sampai dengan ($M_i - 1,5 \text{ SDI}$)	Sangat Kurang

sumber: Anas Sudijono (2010:107)

Keterangan:

M_i : Rerata / Mean Ideal
 $(\frac{1}{2} (\text{Skor Maksimal Ideal} + \text{Skor Minimal Ideal}))$
 SDI : Standar Deviasi Ideal
 $(\frac{1}{6} (\text{Skor Maksimal Ideal} - \text{Skor Minimal Ideal}))$
 ST : Skor Tertinggi ideal
 SR : Skor Terendah ideal

Data yang diperoleh kemudian diolah untuk mencari persentase pencapaiannya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Pencapaian} = \frac{\text{Skor Real}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Pada tiap variabel yang digunakan pada penelitian ini dianggap sesuai apabila telah memenuhi syarat dan mencakup kawasan indikator. Pencapaian tersebut adalah sebagai berikut;

1. *Context*

Variabel ini diukur menggunakan Kuesioner Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 yang terdiri dari 42 butir. Variabel ini terdiri dari beberapa dimensi yaitu Klausul 4, Klausul 5, dan Klausul 7. Dimensi ini diukur menggunakan Kuesioner Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 yang terdiri dari 32 butir dengan rentang skor yang diberikan adalah antara 0 sampai 10, maka dapat diketahui skor terendah adalah 0 dan skor tertinggi adalah 320. Rata-rata idealnya adalah $= 1/2(320) = 160$ dan simpangan baku idealnya $= 1/3(320) = 53,33$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Kategori Data Hasil Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 aspek *Context*

Rentang Skor	Kategori
240 s/d 320	Sangat Baik
160 s/d 239	Baik
80 s/d 159	Kurang
0 s/d 79	Sangat Kurang

2. Input

Variabel ini diukur menggunakan data dokumentasi. Variabel ini mempunyai 3 deskriptor yaitu perbandingan jumlah guru dengan siswa, sertifikasi guru, dan Pendidikan guru. Deskriptor ketercukupan guru terpenuhi apabila jumlah guru di sekolah ideal dengan jumlah siswa yaitu 1:15 sesuai dengan PP 74 tahun 2008. Jumlah siswa di SMK N 3 Yogyakarta adalah sebanyak 18. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Kategori Data Hasil Jumlah Guru

Rentang Skor	Skor Pencapaian
Ideal	20
Tidak ideal	0

Deskriptor sertifikasi guru terpenuhi apabila jumlah guru yang sudah disertifikasi lebih dari 50 % dari jumlah total guru sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 62 tahun 2013. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk jumlah guru yang tersertifikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Kategori Data Hasil sertifikasi Guru

Rentang Skor (%)	Skor Pencapaian
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Deskriptor pendidikan guru terpenuhi apabila jumlah guru yang sudah lulus S1 lebih dari 50 % dari jumlah total guru sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 16 tahun 2007. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk Pendidikan Guru adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Kategori Data Hasil Pendidikan Guru

Rentang Skor (%)	Skor Pencapaian
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Deskriptor kualifikasi siswa dapat diukur dari nilai NEM yang masuk di SMK N 3 Yogyakarta. NEM tersebut diambil dari data dokumentasi yang dimiliki oleh sekolah. Deskriptor ini akan terpenuhi apabila rata-rata NEM yang masuk

diatas SKM yaitu nilai 7. Berdasarkan klasifikasi tersebut, dapat diketahui kategori untuk NEM *Input* Siswa adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Kategori Data Hasil NEM *Input* Siswa

Rentang Skor (Poin)	Skor
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Deskriptor tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana diukur menggunakan Kuesioner kepuasan pelanggan. Rentang skor yang diberikan adalah antara 1 sampai 5, maka dapat diketahui skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5. Rata-rata idealnya adalah $= 1/2(5+1) = 3$ dan simpangan baku idealnya $= 1/6(5-1) = 0,67$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk variabel Kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Kategori Data Hasil Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana

Rentang Skor	Skor
4,1 s/d 5,0	20
3,1 s/d 4,0	15
2,1 s/d 3,0	10
1,0 s/d 2,0	5

Hasil skor masing-masing deskriptor diatas kemudian akan dijumlah dan diklasifikasikan berdasarkan tabel kategori berikut:

Tabel 15. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem manajemen Mutu aspek *Input*

Rentang Skor (Skor)	Kategori
75 s/d 100	Sangat Baik
50 s/d 74	Baik
25 s/d 49	Kurang
$X \leq 25$	Sangat Kurang

3. *Process*

Variabel *Process* diukur menggunakan Kuesioner Kepuasan Pelanggan. Variabel ini mempunyai indikator yaitu Kepuasan pelanggan terhadap kinerja guru dan kepuasan pelanggan terhadap keefektifan KBM. Penerapan Sistem manajemen Mutu aspek *Process* mempunyai rentang skor antara 1 sampai 5, maka dapat diketahui skor terendah ideal adalah 5 dan skor tertinggi ideal adalah 25. Rata-rata idealnya adalah $= 1/2(25+5) = 15$ dan simpangan baku idealnya $= 1/6(25-5) = 3,33$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk variabel Penerapan Sistem manajemen Mutu aspek *Process* adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu Aspek *Process*.

Rentang Skor	Kategori
20 s/d 25	Sangat Baik
15 s/d 19	Baik
10 s/d 14	Kurang
5 s/d 9	Sangat Kurang

4. *Product*

Variabel *Product* diukur berdasarkan pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan pada tahun 2013. Sasaran mutu tersebut adalah nilai rata-rata UAN dan Lomba LKS. Pencapaian nilai UAN dan LKS dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 17. Penilaian pencapaian Sasaran Mutu

Indikator	Pencapaian	Skoring
Nilai UAN Siswa	Tercapai	100
	Tidak Tercapai	0
Lomba LKS <i>Electrical Application</i>	Tercapai	100
	Tidak Tercapai	0
Lomba LKS <i>Mobile Robotic</i>	Tercapai	100
	Tidak Tercapai	0

Hasil dari skor diatas kemudian diakumulasi untuk mendapatkan hasil penerapan manajemen mutu iso 9001:2008 aspek *Product*. Perhitungan hasil tersebut adalah hasil pencapaian =jumlah total skor/3. Hasil pencapaian tersebut kemudian diklasifikasikan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 18. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem manajemen Mutu aspek *Product*

Rentang Skor	Kategori
75 s/d 100	Sangat Baik
50 s/d 74	Baik
25 s/d 49	Kurang
$X \leq 25$	Sangat Kurang

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Variabel tingkat kepuasan pelanggan mempunyai rentang skor antara 1 sampai 5, maka dapat diketahui skor terendah ideal adalah 14 dan skor tertinggi ideal adalah 70. Rata-rata idealnya adalah $= 1/2(70+14) = 42$ dan simpangan baku idealnya $= 1/6(70-14) = 9,33$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui kategori untuk tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 19. Kategori Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu di SMK N 3 Yogyakarta

Rentang Skor	Kategori
56 s/d 70	Sangat Baik
42 s/d 55	Baik
28 s/d 41	Kurang
14 s/d 27	Sangat Kurang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pelanggan di SMK N Yogyakarta. Data yang telah diperoleh kemudian disesuaikan dengan *CIPP Evaluation Model Checklist* agar dapat mengetahui perbaikan yang harus dilakukan. Data Penelitian ini diperoleh dengan menggunakan instrumen angket dan observasi. Angket yang disebar mempunyai dua jenis yang berbeda, yaitu angket untuk mengukur pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 dan angket untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Angket untuk mengukur pelaksanaan manajemen mutu diberikan kepada jajaran sekolah yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen mutu ISO, yang terdiri dari wakil kepala sekolah, QMR, guru, dan karyawan. Angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan diberikan kepada siswa dan orang tua siswa. Masing-masing angket tersebut berisi tentang indikator-indikator yang mencerminkan variabel-variabel yang telah ditentukan. Tingkat pelaksanaan manajemen mutu dan kepuasan konsumen dapat dilihat apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi. Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP yang mempunyai konsep model sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context*.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Context* yang diteliti adalah penerapan manajemen pada tahun ajaran 2012-2013. Data

didapat dari dua sumber yaitu angket dan observasi. Observasi dilakukan pada bulan September-Oktober di SMKN 3 Yogyakarta. Indikator dari dimensi penerapan sistem manajemen ISO adalah Klausul 4, klausul 5, dan klausul 7 pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Data dari penerapan Manajemen ISO 9001:2008 diperoleh dengan menggunakan angket yang berisi 32 butir yang sesuai dengan indikator penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Indikator untuk mengukur penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yaitu: (1) penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 klausul 4, (2) penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 klausul 5, dan (3) penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 klausul 7. Fokus angket ini diberikan kepada pengurus sekolah, guru mata pelajaran dan karyawan sekolah. Angket yang digunakan menggunakan model *checklist* yang mempunyai nilai maksimal 10 dan nilai minimal 1 pada tiap butir. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melakukan analisis deskriptif dan menghasilkan data nilai maksimal sebesar 297,10; nilai minimum sebesar 86,00; data *mean* sebesar 171,52; dan Simpangan baku 64,29.

Tabel 20. Analisis Deskriptif Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Context*

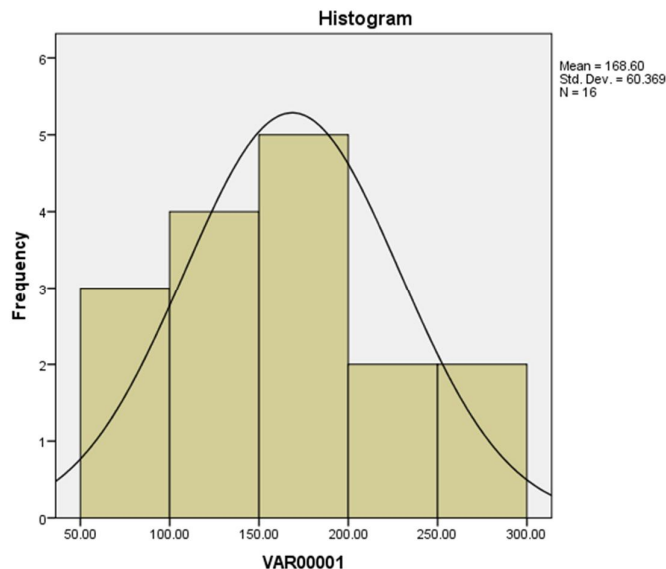
Nilai Maksimal (Max)	Nilai Minimal (Min)	Nilai Rata-Rata (Mean)	Simpangan Baku
297,10	86,00	171,52	64,29

Data yang diperoleh, kemudian di klasifikasikan menurut interval kelas untuk mengetahui penyebaran skor. Klasifikasi data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Context*

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
1	235,4 – 284,9	2	12,50 %
2	205,9 – 235,4	2	12,50 %
3	166,1 – 204,9	5	31,25 %
4	126,3 – 165,1	2	12,50 %
5	86,5 – 125,3	5	31,25 %

Penyebaran skor berdasarkan distribusi frekwensi pada tabel 21 menunjukkan bahwa terdapat 5 responden berada pada interval 86,5 – 125,3; 2 responden berada pada interval 126,3 – 165,1; 2 responden berada pada interval 166,1 – 204,9; 2 responden berada pada interval 205,9 – 235,4 dan 2 responden berada pada interval 235,4 – 284,9. Model visual penyebaran skor dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 4. *Histogram* distribusi frekuensi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Context*

Klasifikasi data penerapan sistem manajemen mutu ISO berdasarkan aspek *Context* menurut kategori yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 22. Kategori Data Hasil Penerapan Manajemen ISO 9001:2008 aspek *Context*

Rentang Skor	Kategori
240 s/d 320	Sangat Baik
160 s/d 239	Baik
80 s/d 159	Kurang
0 s/d 79	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil analisis data besarnya *mean* Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Context* adalah sebesar 171,52 dari skor tertinggi 320 dan termasuk kategori pencapaian baik.

2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input*.

Data Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdasarkan aspek *Input* didapat menggunakan sumber data yang berupa angket dan dokumentasi. Penelitian menggunakan angket dilakukan dengan membagikan 130 angket kepada siswa dan orang tua siswa dalam jangka waktu 2 minggu. Penelitian menggunakan dokumentasi dilakukan dengan meminta data dokumentasi dan observasi yang dilakukan dalam jangka waktu 2 minggu di bagian pengajaran. Data yang difokuskan adalah mengenai guru, siswa dan

sarana KBM yang ada di SMK N 3 Yogyakarta. Variabel ini mempunyai 3 buah indikator yaitu (1) Guru, (2) Siswa, dan (3) Sarana dan prasarana.

Data guru diambil menggunakan dokumentasi. Data deskriptor perbandingan jumlah guru dan siswa didapat dari dokumentasi sekolah. PP no 74 tahun 2008 menyebutkan bahwa perbandingan ideal antara jumlah guru dan siswa adalah 1:15. Jumlah siswa di SMK N 3 Yogyakarta adalah 1837 siswa (sumber: Data siswa Per Juli 2013). Perbandingan jumlah guru dengan siswa ideal di SMK N 3 Yogyakarta adalah 1:123. Dokumentasi menyebutkan bahwa di SMK N 3 Yogyakarta mempunyai 182 orang guru dengan penjabaran yaitu guru normatif sebanyak 42 orang, guru adaptif sebanyak 58 orang, dan guru produktif sebanyak 82 orang (Sumber: Data guru per juli 2013). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah guru dengan siswa sudah ideal.

Data deskriptor sertifikasi guru di SMK N 3 Yogyakarta diambil dari dokumentasi di bagian pengajaran. Data dokumentasi menyebutkan bahwa terdapat 142 atau 78,02% orang guru di SMK N 3 Yogyakarta yang sudah mempunyai sertifikasi (sumber: data guru per juli 2013). Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa guru di SMK N 3 Yogyakarta sudah profesional dilihat dari pencapaian guru yang sudah sertifikasi sebanyak 78,02% dari 182 orang guru yang dimiliki. Data tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sudah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 23. Kategori Data Hasil sertifikasi Guru

Rentang Skor (%)	Skor Pencapaian
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Berdasarkan tabel 23, dapat diketahui bahwa sertifikasi guru mendapat skor 20 poin.

Data deskriptor pendidikan guru diambil dari dokumentasi dibagian pengajaran yang dimiliki SMK N 3 Yogyakarta. Data tersebut menyebutkan bahwa guru di SMK N 3 Yogyakarta merupakan lulusan dari 3 jenjang pendidikan yaitu D3 sebanyak 5 orang , S1 sebanyak 160 orang dan S2 sebanyak 17 orang. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa guru Di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik yaitu dengan pencapaian 177 orang guru lulusan S1 atau 97,25% dari 182 orang. Data tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sudah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 24. Kategori Data Hasil Pendidikan Guru

Rentang Skor (%)	Skor Pencapaian
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan guru mendapat skor 20 poin.

Data siswa diperoleh dari dokumentasi di bagian pengajaran SMK N 3 Yogyakarta. Penerimaan siswa baru (PPDB) di SMK N 3 Yogyakarta dibagi menjadi dua jalur yaitu KMS dan Non KMS. Jalur KMS merupakan jalur khusus bagi siswa yang kurang mampu sedangkan Non KMS merupakan jalur regular. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa pada siswa KMS yang mendaftar pada 2 periode terakhir mempunyai rata-rata NEM sebesar 54,90. Siswa yang mendaftar jalur Non KMS yang mendaftar mempunyai rata-rata NEM sebesar 75,12. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai NEM siswa yg mendaftar di SMK N 3 Yogyakarta adalah 65,15. Data tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sudah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 25. Kategori Data Hasil NEM *Input* Siswa

Rentang Skor (Poin)	Skor
$X \geq 75$	20
50 s/d 74	15
25 s/d 49	10
$X \leq 24$	5

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa NEM *Input* siswa mendapat skor 15 poin.

Data deskriptor sarana dan prasarana diambil menggunakan metode angket dan dokumentasi. Angket yang digunakan merupakan angket kepuasan pelanggan yang mempunyai butir yang mewakili pendapat responden terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki SMK N 3 Yogyakarta. Berdasarkan data yang telah dikumpul, diketahui data maksimal sebesar 5, data minimal sebesar 2, data median sebesar 4 dan simpangan baku sebesar 0,6. Hasil tersebut kemudian diklasifikasikan menurut kategori yang sudah ditentukan adalah sebagai berikut:

Tabel 26. Kategori Data Hasil Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana

Rentang Skor	Skor
4,1 s/d 5,0	20
3,1 s/d 4,0	15
2,1 s/d 3,0	10
1,0 s/d 2,0	5

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana mendapat skor 15. Data-data hasil pencapaian kemudian dinilai berdasarkan penilaian yang ada telah ditentukan. Hasil dari penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 27. Penilaian pencapaian indikator *input*

No	Indikator	Kriteria	Pencapaian	Kategori	Nilai
1	Perbandingan jumlah guru dengan siswa	1: 15	182 : 1837 (1: 11)	Ideal	20
2	Sertifikasi Guru	$X \geq 75\%$ 50% s/d 74% 25% s/d 49% $X \leq 24\%$	78,02%	Sangat Baik	20
3	Pendidikan Guru	$X \geq 75\%$ 50% s/d 74% 25% s/d 49% $X \leq 24\%$	97,25%	Sangat Baik	20
4	NEM <i>Input</i> Siswa	$X \geq 75$ 50 s/d 74 25 s/d 49 $X \leq 24$	65,15	Baik	15
5	Sarana dan Prasarana	4 s/d 5 3 s/d 4 2 s/d 3 1 s/d 2	46,60%	Baik	15
	Total				90

Hasil total dari penilaian indikator-indikator tersebut, kemudian diklasifikasikan berdasarkan tabel yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 28. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem manajemen Mutu aspek *Input*

Rentang Skor (Skor)	Kategori
75 s/d 100	Sangat Baik
50 s/d 74	Baik
25 s/d 49	Kurang
$X \leq 25$	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil analisis data besarnya *mean* Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input* adalah sebesar 90 poin dari maksimal 100 poin dan termasuk kategori pencapaian baik.

3. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process*.

Variabel *Process* merupakan variabel yang mencerminkan kepuasan pelanggan terhadap pembelajaran yang ada di SMK N 3 Yogyakarta. Variabel ini memiliki deskriptor yaitu kepuasan pelanggan terhadap kinerja guru dan kepuasan pelanggan terhadap KBM. Variabel ini diukur menggunakan metode angket yang mewakili pendapat pelanggan tentang pembelajaran yang ada di SMK N 3 Yogyakarta. Angket yang digunakan merupakan angket yang berbentuk *checklist* dengan 5 pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Data yang diperoleh kemudian dianalisis deskripsi menghasilkan data maksimal sebesar 23; data minimal sebesar 11; data *mean* sebesar 18,85 dan simpangan baku sebesar 3,4.

Tabel 29. Analisis Deskriptif Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Process*

Nilai Maksimal (Max)	Nilai Minimal (Min)	Nilai Rata-Rata (Mean)	Simpangan Baku
23	11	18,85	3,34

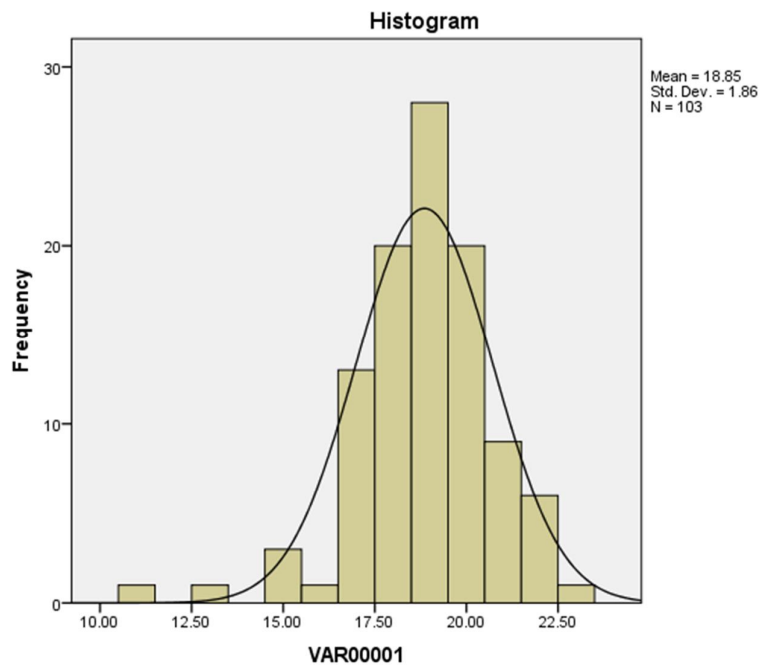
Data yang diperoleh, kemudian di klasifikasikan menurut interval kelas untuk mengetahui penyebaran skor. Klasifikasi data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 30. Distribusi Frekuensi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Process*

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
1	21,5 – 23,0	7	6,80 %
2	20,0 – 21,4	29	28,16 %
3	18,5 – 19,9	28	27,18 %
4	17,0 – 18,4	33	32,04 %
5	15,5 – 16,9	1	0,97 %
6	14,0 – 15,4	3	2,91 %
7	12,5 – 13,9	1	0,97 %
8	11,0 – 12,4	1	0,97 %

Penyebaran skor berdasarkan distribusi frekwensi pada tabel 30, dapat diketahui bahwa terdapat 1 responden berada di interval 11 – 12,4; 1 responden

berada di interval 12,5 – 13,9; 3 responden berada di interval 14 – 15,4; 1 responden berada di interval 15,5 – 16,9; 33 responden berada di interval 17 – 18,4; 28 responden berada di interval 18,5 – 19,9; 29 responden berada di interval 20 – 21,4; dan 7 responden berada di interval 21,5 – 23. Model visual penyebaran skor dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 5. *Histogram* distribusi frekuensi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO berdasarkan aspek *Process*

Klasifikasi data berdasarkan kategori yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

Tabel 31. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu Aspek *Process*.

Rentang Skor	Kategori
20 s/d 25	Sangat Baik
15 s/d 19	Baik
10 s/d 14	Kurang
5 s/d 9	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil analisis data, besarnya *mean* Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process* adalah sebesar 18,85 dari skor tertinggi ideal 25 dan termasuk kategori pencapaian baik.

4. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product*

Product merupakan salah satu inti konsep model evaluasi CIPP yang menjelaskan hasil pencapaian program yang dilaksanakan untuk mencapai sasaran mutu. *Product* yang dihasilkan adalah nilai UN siswa angkatan 2012-2013, hasil Lomba LKS Instrumentasi Elektronika dan hasil lomba *Mobile Robotics*, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008.

Data hasil nilai ujian nasional didapat dari studi dokumentasi yang dilakukan di SMK N 3 Yogyakarta. Dari data yang didapat, diketahui bahwa dalam 2 tahun berturut-turut yaitu tahun ajaran 2011-2012 dan 2012-2013 tingkat lulusan SMKN 3 Yogyakarta mencapai 100%. Siswa tersebut juga

seluruhnya mempunyai sertifikat kompetensi sehingga dapat dikatakan siswa yang lulus dari SMK N 3 Yogyakarta berkompetensi dalam dunia kerja.

Berdasarkan data hasil dokumentasi diketahui bahwa pada tahun 2012-2013 persentase siswa di SMK N 3 Yogyakarta yang lulus sebesar 100%. Hasil nilai tersebut kemudian diolah untuk memperoleh nilai tertinggi, nilai terendah dan rata-rata. Hasil tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 32. Nilai Ujian Siswa Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta

Nilai	BHS Indonesia	BHS Inggris	Matematika
Nilai Tertinggi	10	9,4	10
Nilai Terendah	5,4	5,4	3,75
Rata - Rata	7,7	7,41	7,28

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata nilai akhir siswa dengan mata pelajaran bahasa Indonesia adalah 7,7; bahasa Inggris adalah 7,41; dan matematika adalah 7,28. Nilai tersebut kemudian dirata-rata dan menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 7,46.

Lomba LKS *Electronic Application* dilaksanakan pada tanggal 27 Oktober 2013. Lomba LKS ini diadakan di UNY dengan peserta sebanyak 23 siswa yang merupakan perwakilan dari masing-masing sekolah di Yogyakarta.

SMK N 3 Yogyakarta memperoleh peringkat kedua dengan perolehan nilai sebagai berikut: (1) *Theory* mendapat nilai 4,75; (2) *Reverse Engineering* mendapat nilai 13; (3) *Prototype Design* mendapat nilai 25; (4) *Fault Finding*

mendapat nilai 27; dan (5) *Assembly Project* mendapat 20,5. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu belum terpenuhi.

Lomba LKS Bidang *Mobile Robotic* diikuti oleh 3 sekolah di Yogyakarta yaitu SMK N 2 Depok, SMK N 2 Yogyakarta dan SMK N 3 Yogyakarta. Hasil dari perlombaan tersebut adalah sebagai berikut: juara pertama diperoleh SMK N 2 Depok dengan total *Point* 18, Juara kedua diperoleh SMK N 3 Yogyakarta dengan total *point* 12, dan juara ketiga diperoleh SMK N 2 Yogyakarta dengan total 6 *point*. Data-data hasil pencapaian kemudian dinilai berdasarkan penilaian yang ada telah ditentukan. Hasil dari penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 33. Penilaian pencapaian indikator *Product*

Indikator	Kriteria	Pencapaian	Kategori	Skoring
Nilai UAN Siswa	≥ 7	7,46	Tercapai	100
Lomba LKS <i>Electrical Application</i>	Juara 1	Juara 2	Tidak Tercapai	0
Lomba LKS <i>Mobile Robotic</i>	Juara 1	Juara 2	Tidak Tercapai	0
Total				100

Data tersebut kemudian dimasukan kedalam rumus klasifikasi pencapaian kategori yaitu $100/3 = 33,33$. Hasil dari pencapaian kategori tersebut kemudian diklasifikasikan menurut kategori yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 34. Kategori Data Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu Aspek *Product*

Rentang Skor	Kategori
75 s/d 100	Sangat Baik
50 s/d 74	Baik
25 s/d 49	Kurang
$X \leq 25$	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil analisis data besarnya *mean* Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input* adalah sebesar 33,33 poin dari maksimal poin 100 dan termasuk kategori pencapaian baik.

5. Kepuasan Pelanggan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta

Data kepuasan pelanggan didapat dari angket kepuasan pelanggan yang disebar kepada siswa kelas XII Prodi Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta. Variabel ini mempunyai 4 buah indikator yaitu (1) *Expectation*, (2) *Performance*, (3) *Comparison* dan (4) *Confirmation/Disconfirmation*.

Data dari kepuasan pelanggan diambil dari angket yang disebarkan kepada pelanggan SMK N 3 Yogyakarta. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan menghasilkan data maksimal sebesar 67,00; minimal sebesar 47,00; data *mean* sebesar 56,37 dan simpangan baku sebesar 9,34.

Tabel 35. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO

Nilai Maksimal (Max)	Nilai Minimal (Min)	Nilai Rata-Rata (Mean)	Simpangan Baku
67	47	56,37	9,34

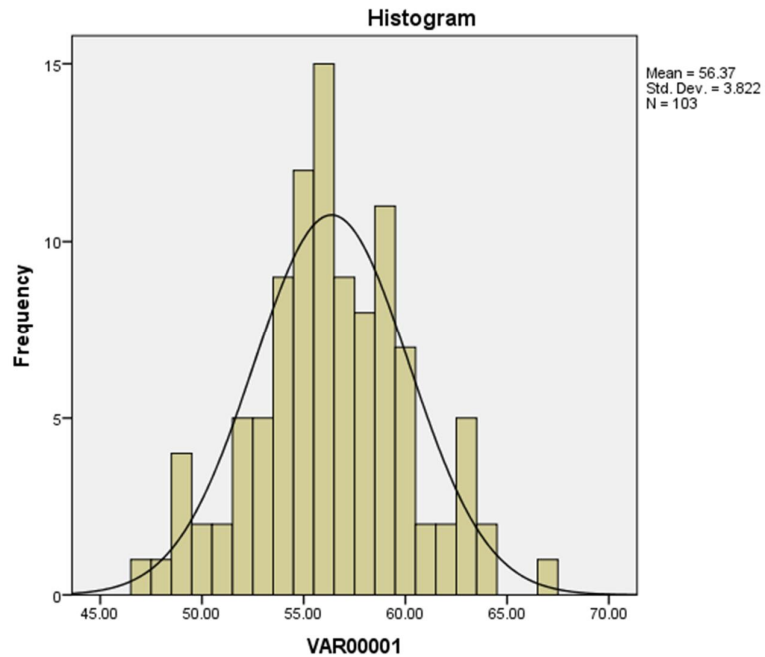
Data yang diperoleh, kemudian di klasifikasikan menurut interval kelas untuk mengetahui penyebaran skor. Klasifikasi data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 36. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
1	64,5 – 67,0	1	0,97 %
2	62,0 – 64,4	9	8,74 %
3	59,5 – 61,9	9	8,74 %
4	57,0 – 59,4	28	27,18 %
5	54,5 – 56,9	27	26,21 %
6	52,0 – 54,4	19	18,45 %
7	49,5 – 51,9	4	3,88 %
8	47,0 – 49,4	6	5,83 %

Penyebaran skor berdasarkan tabel distribusi frekuensi menunjukkan bahwa terdapat 6 responden berada di interval 47 – 49,4; 4 responden berada di interval 49,5 – 51,9; 19 responden berada di interval 52 – 54,4; 27 responden berada di interval 54,5 – 56,9; 28 responden berada di interval 57 – 59,4; 9 responden berada di interval 59,5 – 61,9; 9 responden berada di interval 62 –

64,4; dan 1 responden berada di interval 64,5 – 67. Model visual penyebaran skor dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 6. *Histogram* distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO

Hasil tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori yang telah di tentukan sebagai berikut:

Tabel 37. Kategori Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu di SMK N 3 Yogyakarta

Rentang Skor	Kategori
56 s/d 70	Sangat Baik
42 s/d 55	Baik
28 s/d 41	Kurang
14 s/d 27	Sangat Kurang

Berdasarkan hasil analisis data besarnya mean tingkat kepuasan pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta adalah sebesar 56,37 dari skor tertinggi ideal 70 dan termasuk kategori pencapaian sangat baik.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta secara umum data dikategorikan baik. Pembahasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

1. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari aspek *Context*

Berdasarkan hasil analisis angket yang disebar kepada guru, pengurus sekolah dan karyawan di SMK N 3 Yogyakarta menunjukkan bahwa penerapan manajemen Mutu ISO 9001:2008 termasuk dalam kategori baik dengan *mean* sebesar 171,52 dari skor tertinggi ideal 320. Uraian data tersebut dapat disimpulkan bahwa SMK N 3 Yogyakarta sudah melaksanakan Manajemen ISO 9001:2008 dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa orang guru, pada penerapan manajemen mutu terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut adalah *missperception* yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi tentang manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta. Kurangnya sosialisasi menyebabkan responden tidak merasakan dampak penerapan manajemen, khususnya pada realisasi produk. Berdasarkan hasil dokumentasi, SMK N 3

Yogyakarta sudah melaksanakan realisasi produk dengan membuat peraturan atau yang disebut dengan SOP (lihat lampiran). SOP yang terkait dengan realisasi produk yaitu (1) SOP 73 yaitu Perencanaan dan Pengembangan proses Pendidikan, SOP 74 yang mengatur tentang pembelian, SOP 751/Na yang mengatur Pengendalian KBM normatif adaptif, SOP 751/P yang mengatur pengendalian KBM produktif, SOP kepemilikan peserta didik, SOP 76 tentang pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran pendidikan, SOP 823 tentang pemantauan dan pengukuran proses pendidikan dan SOP 83 tentang pengendalian dan pengukuran proses pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti memberikan saran bahwa sekolah harus meningkatkan lagi hal-hal yang terkait dalam realisasi produk seperti perencanaan realisasi produk, proses yang terkait dengan pelanggan, desain dan pengembangan, pengendalian sarana, dan pemantauan dan pengukuran.

Sasaran mutu pada tahun 2012-2013 adalah sebagai berikut: (1) Minimal 75% tamatan memperoleh nilai ujian nasional $\geq 7,00$; (2) Meraih juara satu dalam Lomba Kompetensi Siswa Tingkat Provinsi; (3) Meraih juara satu dalam Lomba Kompetensi Siswa Tingkat Provinsi Bidang *Mobile Robotic* tingkat nasional.

Sasaran mutu tentang nilai Ujian Nasional membutuhkan kerjasama dari seluruh komponen sekolah, sebagaimana Ibu Syahrina selaku sekretaris jurusan Elektronika (30 Oktober 2013) menyatakan berikut:

“untuk mencapai sasaran mutu tersebut dibutuhkan kerjasama berbagai pihak. Program keahlian menyiapkan materi soal yang diperlukan yang sesuai dengan SKKP. Sekolah juga membantu menata waktu kelas 3 untuk program pendalaman secara intensif yang diberikan oleh guru-guru yang menguasai bidangnya”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kebutuhan untuk memenuhi sasaran mutu nilai ujian adalah program tambahan pelajaran, guru yang berkompeten untuk memberikan tambahan pelajaran dan kerjasama seluruh pihak sekolah untuk mencapai sasaran mutu tersebut. Program tambahan pelajaran diadakan secara rutin tiap tahun untuk mempersiapkan siswa agar lebih siap dalam menghadapi Ujian Nasional. Siswa diharapkan dapat menguasai materi pelajaran yang diujikan saat Ujian Nasional.

Pendalaman materi dilaksanakan dengan tujuan agar siswa dapat memahami materi-materi ujian nasional yang mungkin pernah terlewat saat KBM berlangsung. Pendalaman materi juga bertujuan agar siswa mempunyai kepercayaan diri yang tinggi dalam menjawab soal ujian nasional.

Sasaran mutu pada bidang LKS Tingkat Provinsi dan LKS Mobile Robotics memiliki kebutuhan yang hampir sama. Menurut Bapak Sari Mulyanto selaku Ketua Program Elektronika menyatakan sebagai berikut:

“Untuk mencapai sasaran mutu LKS Provinsi maupun LKS Mobile Robotics, dibutuhkan SDM dari siswa dan pelatih yang berkompeten, sarana dan prasarana serta dukungan dana dari sekolah untuk melancarkan kegiatan persiapan lomba tersebut.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa hal-hal yang dibutuhkan dalam mencapai sasaran mutu dalam bidang LKS membutuhkan siswa yang berkompeten untuk mengikuti lomba, pelatih yang berkompeten dalam bidang yang dilombakan dan dukungan dari sekolah.

Siswa yang diajukan sebagai peserta lomba LKS adalah kelas 3 dan kelas 2. Siswa kelas 3 yang diajukan merupakan asisten yang telah terpilih pada kelas 2 sebelumnya sehingga sudah mempunyai pengalaman dalam

lomba pada tahun sebelumnya. Peserta kelas 2 yang menjadi asisten merupakan siswa pilihan yang dimaksudkan sebagai asisten lomba dan diharapkan menjadi kader peserta pada tahun berikutnya. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas peserta lomba.

Peserta yang telah dipilih akan mengikuti program tambahan keterampilan yang diadakan menjelang lomba. Program tersebut rutin dilakukan sehingga menjadi program ekstrakurikuler yang dapat diikuti siswa yang ingin mendalami kompetensi. Program ekstrakurikuler didampingi oleh guru dan pelatih dari luar yang berkompeten dan berpengalaman dalam hal lomba tersebut.

Lomba LKS membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar peserta dapat latihan dan menyusun strategi untuk memenangkan lomba. Saran dan prasarana itu sendiri tergolong khusus dan tidak semua sarana tersebut digunakan untuk pembelajaran. Sebagai contoh untuk mengikuti lomba *mobile robotics*, sekolah harus mempunyai robot yang mempunyai spesifikasi yang sesuai dengan lomba. Menurut Bapak Sari Mulyadi robot yang digunakan dalam lomba mempunyai harga sekitar 100-150 juta rupiah. Robot tersebut tidak digunakan dalam pembelajaran jadi tidak semua sekolah memilikinya.

Training khusus untuk mencapai sasaran mutu LKS ini bertujuan untuk mencari bibit-bibit yang berkompetensi yang akan mewakili sekolah dalam lomba. Siswa yang sudah lolos seleksi akan mendapat pelatihan khusus dengan pengajar dan pembimbing yang berkompeten dalam dunia *robotic* dan elektronika.

2. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan Aspek *Input*

Perhitungan yang telah dilakukan menyebutkan bahwa penerapan manajemen mutu di SMK N 3 Yogyakarta termasuk kategori sangat baik dengan pencapaian 90 poin dari maksimal skor 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *input* guru yang ada di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik. Hal itu ditunjukkan dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa kualifikasi guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta sudah professional.

Peraturan pemerintah PP 74 tahun 2008 pasal 17 menyatakan bahwa perbandingan jumlah guru ideal dengan murid pada suatu SMK adalah sebesar 1 : 15. Idealnya, guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta adalah sebanyak 123 orang. Berdasarkan hasil observasi, jumlah guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta sebanyak 182 orang. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa jumlah guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta sudah ideal.

Permendiknas no 62 tahun 2013 mengatur tentang sertifikasi guru. Berdasarkan peraturan tersebut dikatakan bahwa guru yang professional sudah mempunyai sertifikat atau sudah tersertifikasi. Guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta memiliki 172 guru atau 78,02% dari 182 orang guru sudah mempunyai sertifikasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di SMK N 3 Yogyakarta sudah professional. Tingginya persentase guru yang sudah tersertifikasi, diharapkan dapat meningkatkan keefisienan Kegiatan Belajar Mengajar di sekolah.

SMK N 3 Yogyakarta mempunyai 160 orang atau 87,91 % dari 182 orang yang merupakan lulusan S1 dan 9,34% orang guru merupakan lulusan

S2, sehingga dapat disimpulkan bahwa guru di SMK N 3 Yogyakarta sudah sesuai dengan kualifikasi ideal sesuai dengan Peraturan Pemerintah 16 tahun 2007.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum *inputan* siswa di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik. Hal tersebut dapat diketahui dari masukan siswa mempunyai nilai rata-rata NEM tertinggi 87,22 dan nilai terendah 74,09. Data tersebut menunjukkan bahwa siswa yang masuk di SMK N 3 Yogyakarta adalah siswa yang berkualitas dengan nilai NEM yang baik. *Inputan* siswa yang berkualitas diharapkan akan menjadi tamatan yang berkompetensi dalam bidangnya masing-masing.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang pokok dalam menentukan keberhasilan pencapaian sasaran mutu. Sasaran mutu Ujian Nasional dan LKS membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang. Siswa membutuhkan sarana dan prasarana pembelajaran yang baik dalam KBM sehingga siswa dapat memahami pelajaran yang diajarkan dengan baik. Sarana dan prasarana dapat berupa media pembelajaran maupun fasilitas kelas.

Sarana dan prasarana di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dengan pencapaian mean sebesar 4 dan termasuk kategori baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada para siswa, dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana di SMK N 3 Yogyakarta cukup baik walaupun terdapat kekurangan yang membuat siswa terkadang tidak nyaman. Kesimpulan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa sarana pembelajaran digunakan di SMK Negeri 3 Yogyakarta cukup mendukung bagi tercapainya proses belajar mengajar,

karena ruang teori dan praktik terpisah sehingga kegiatan pembelajaran tidak saling mengganggu antara pembelajaran praktik dengan pembelajaran teori. Selain itu terdapat juga ruang teori di dalam bengkel (untuk teori pelajaran praktik) sehingga pembelajaran praktek tetap dapat berjalan dengan lancar meskipun dipadukan dengan pembelajaran teori.

Kekurangan dari sarana dan prasarana di SMK N 3 adalah kurangnya efisiensi jaringan listrik, alat pendukung kelas dan alat keamanan kelas. Jaringan listrik yang terdapat di kelas-kelas hanya mempunyai 1 buah stop kontak yang hanya bisa diakses dari luar, sehingga ketika KBM memerlukan media pembelajaran seperti Proyektor, laptop dan sebagainya, siswa harus menggunakan kabel roll agar listrik dapat digunakan. Alat pendukung kelas seperti kipas angin juga masih kurang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ketika siswa selesai olah raga maupun ketika panas terik menyebabkan ruangan menjadi tidak nyaman. Kelas di SMK N 3 Yogyakarta tidak semuanya mempunyai kunci sehingga ketika jam istirahat atau pelajaran diluar kelas, kelas tidak dapat dikunci sehingga terkadang siswa cemas akan barang-barangnya dikelas. Pihak sekolah perlu memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana KBM agar pelajaran di kelas lebih efektif dan membuat siswa merasa nyaman. Program yang bertujuan untuk mencapai sasaran mutu membutuhkan *inputan* yang bermutu agar dapat berjalan dengan lancar dan dapat meraih tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket dan observasi, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa SDM yang terdapat di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik. Pencapaian sasaran mutu Ujian Nasional membutuhkan siswa yang

baik dan para pengajar yang baik. Menurut Ibu Syahrina Ramadhina selaku sekretaris Jurusan Elektronika menyatakan sebagai berikut:

“ pada program pelajaran tambahan untuk siswa kelas 3, Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan sempat diminta untuk menentukan guru yang memberikan pendalaman materi yang kompeten terutama pada materi dasar. Setelah itu membantu menetapkan waktu intensif yang kemudian dikoordinasikan kepada bagian pengajaran”

Berdasarkan Pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa untuk menerapkan program pendalaman materi diperlukan pemetaan untuk menentukan guru yang memberikan pendalaman materi. Tidak setiap guru menguasai semua mata pelajaran perlu dilakukan pembagian materi pendalaman yang sesuai dengan bidang keahlian masing-masing guru. Guru yang menguasai materi pasti dapat mengajarkan siswa dengan baik dan dapat memberikan kisi-kisi atau strategi dalam menjawab soal. Dengan begitu, diharapkan program pendalaman materi dapat berlangsung dengan efektif dan sesuai dengan tujuan.

Program pendalaman materi membutuhkan guru yang menguasai materi yang diujikan. Guru yang memberikan pendalaman materi dipilih oleh ketua jurusan dan sekretaris jurusan dengan pertimbangan pengalaman dan kinerja guru tersebut. Daftar guru kemudian diserahkan kepada TPK sekolah dan kemudian TPK akan menyusun jadwal pendalaman materi agar dapat berjalan dengan lancar.

Program *training* khusus diawali dengan menyeleksi siswa sebagai perwakilan sekolah dalam lomba LKS. Target siswa yang akan diseleksi adalah kelas 1 dan 2. Masing-masing jenjang kelas akan diseleksi dan kemudian mengikuti *training* khusus dengan pengajar dari luar sekolah. Pelaksanaan *training* khusus ini akan dimulai setelah seleksi dilakukan sampai menjelang

lomba. Sasaran mutu LKS juga membutuhkan bibit siswa yang baik dan pengajar yang berpengalaman.

Pengajar ekstrakurikuler *robotic* haruslah orang yang tidak hanya baik secara kompetensi juga harus mempunyai banyak pengalaman dalam lomba. Pengajar dan guru pembimbing merupakan faktor pokok yang menentukan keberhasilan siswa. Dengan menggunakan pengajar dan guru pembimbing yang kompeten dan berpengalaman diharapkan dapat membagi ilmunya dengan siswa yang dikaderkan menjadi perwakilan sekolah dalam lomba.

3. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari aspek *Process*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dengan *mean* sebesar 18,85 dari skor tertinggi ideal 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran di SMK N 3 Yogyakarta sudah efektif. kesimpulan tersebut didukung dengan wawancara yang dilakukan beberapa siswa yang menyatakan bahwa keefektifan guru mengajar tergantung dari individu guru itu sendiri. Setiap guru mempunyai cara mengajar yang berbeda-beda dan secara umum guru di SMK N 3 Yogyakarta sudah efektif dalam mengajar.

Ketidakefektifan pembelajaran dirasakan siswa terjadi karena adanya guru yang tidak disiplin dalam mengajar. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa terdapat guru yang tidak disiplin seperti datang ke sekolah terlambat, ketika pelajaran hanya diberi tugas kemudian ditinggal pergi dan lain

sebagainya. Pihak sekolah harus meningkatkan kesadaran akan kedisiplinan guru demi berlangsungnya pembelajaran yang efektif.

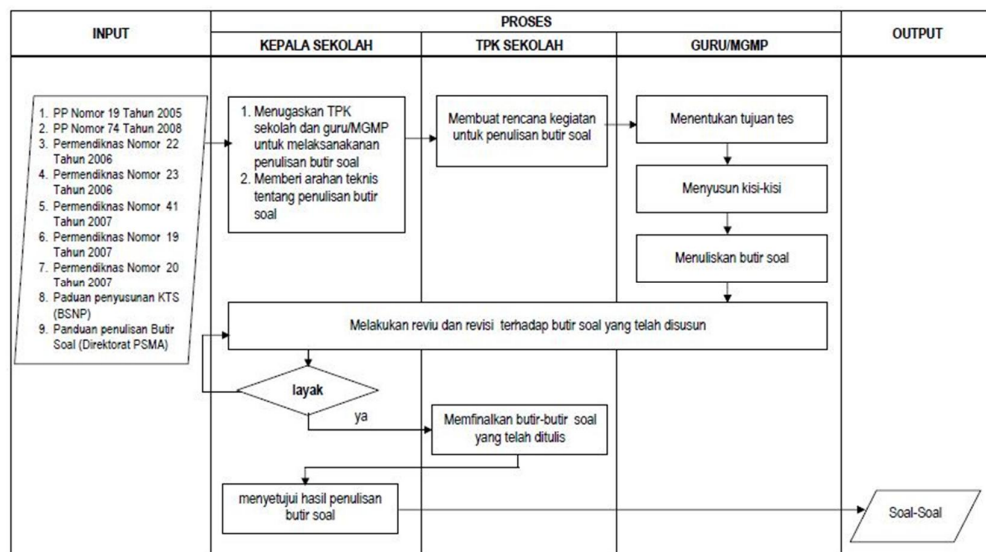
Pelaksanaan pendalaman materi ujian nasional diadakan mulai bulan januari hingga menjelang ujian. Dalam pelaksanaannya, siswa diberikan pemadatan materi dan diberikan latihan soal yang sesuai dengan kisi-kisi ujian yang telah dibuat guru atau tim MGMP sesuai dengan pengalaman tahun yang lalu. Pelaksanaan secara umum berjalan lancar walaupun ada kendala yaitu pada program pendalaman materi terdapat kendala pada koordinasi bagian pengajaran dan jurusan. Jadwal pemberian pendalaman materi terkadang mendadak sehingga pelaksanaannya kurang tertata rapi. Ibu Syahrina Ramadhina selaku sekretaris jurusan menyatakan sebagai berikut:

“Kalau dibilang masalah juga bukan masalah yang genting. Kekurangannya adalah dalam pelaksanaan kurang tertata saja. Kekurangannya lebih kepada koordinasi antara bagian pengajaran dan jurusan terkait jadwal. Seperti tahun ini, jadwal pendalaman materi belum disosialisasikan, jadi yang ada nanti persiapannya mendadak”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pendalaman materi terdapat hambatan yaitu jadwal yang disosialisasikan mendadak, sehingga pada pelaksanaannya kurang rapi. Hambatan tersebut dapat diminimalisir dengan koordinasi antara bagian pengajaran dan kurikulum. Koordinasi harus dilakukan secara intensif agar persiapan dalam pelaksanaan pendalaman materi dapat berlangsung dengan lancar. Sosialisasi tidak harus secara formal tapi bisa dilakukan antar personel. Sosialisasi tersebut berguna agar semua pihak yang terkait dapat menyiapkan segala sesuatunya dengan baik.

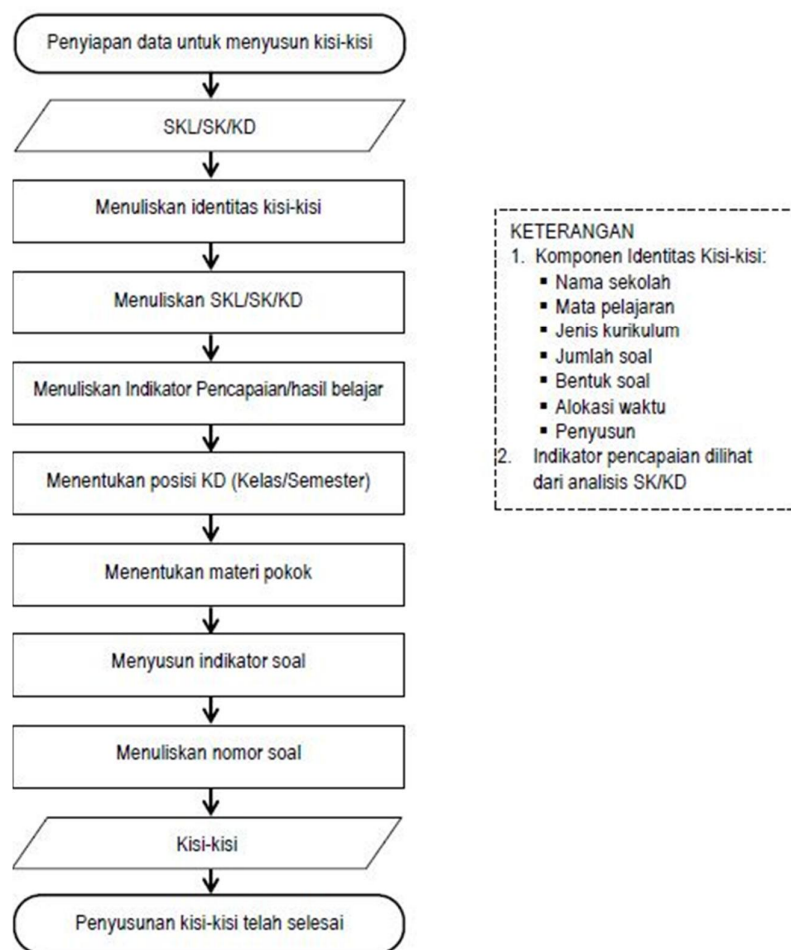
Hambatan dalam melaksanakan program pendalaman materi terdapat juga pada soal yang dibuat oleh guru. Soal yang dibuat berdasarkan kisi-kisi ujian nasional dan pengalaman guru tersebut belum divalidasi ketika diujikan kepada siswa. Pembuatan soal mempunyai prosedur yang harus dilakukan sebelum diujikan kepada siswa. Hal tersebut tercantum dalam Panduan Penulisan Butir Soal yang sudah ditetapkan Menteri Pendidikan.

Program pendalaman materi ujian nasional membutuhkan peran semua komponen sekolah. Manajemen sekolah bertugas untuk mengatur jadwal dan membantu guru memvalidasi soal yang akan diujikan ke siswa. Uraian prosedur kerja dalam penulisan butir soal telah diatur dalam Pedoman Pemenuhan SNP SMK yang diterbitkan oleh BSNP. Alur prosedur kerja tersebut dapat dilihat melalui flowchart berikut:



Gambar 7. *Flowchart* Alur Prosedur Kerja Penulisan Butir Soal
(sumber: Juknis Penulisan Butir Soal)

Berdasarkan *flowchart* tersebut, guru pendalaman materi ditugaskan untuk membuat soal yang kemudian divalidasi oleh Tim Pengembang Kurikulum (TPK) Sekolah dan Kepala sekolah. Pembuatan soal harus disesuaikan dengan kisi-kisi yang terlebih dahulu dikonsultasikan kepada kepala sekolah dan TPK Sekolah. Soal juga dapat disesuaikan dengan kisi-kisi yang dikeluarkan oleh MGMP kota. Pembuatan kisi-kisi diatur dalam juknis penulisan butir soal yang dapat dilihat dalam flowchart berikut:



Gambar 8. *Flowchart* Alur Instruksi Kerja Penyusunan Kisi-kisi
(sumber: Juknis Penulisan Butir Soal)

Guru yang sudah melaksanakan prosedur tersebut diharapkan dapat membuat soal yang berkualitas sebagai sarana latihan siswa dalam program pendalaman materi.

Pelaksanaan pelatihan robotika sebagai program untuk mencapai sasaran mutu LKS dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan dimulai dari tahap seleksi peserta dengan target kelas 1 dan 2. Siswa kelas 1 dan 2 yang berminat mengikuti seleksi akan didata dan kemudian akan mengikuti tes. Tes tersebut akan menyortir menjadi beberapa kandidat yang akan didelegasikan pada lomba mendatang. Para kandidat ini akan mengikuti *training* khusus yang dilaksanakan dua kali seminggu pada program ekstrakurikuler *robotics*.

Training dibimbing oleh Bapak Sari Mulyanto sebagai penanggung jawab ekstrakurikuler robotic dan Bapak Supangat sebagai penanggung jawab keterampilan elektronika. Bapak Sari Mulyanto akan dibantu oleh dari luar yang mempunyai kompetensi dan pengalaman dalam bidang robot. Para pembimbing dan pengajar akan membimbing siswa hingga menjelang lomba. Pada saat menjelang lomba, masing-masing kandidat akan didampingi dengan adik angkatannya sebagai asisten. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pada adik kelasnya sebagai kader lomba berikutnya dan sebagai cadangan peserta apabila peserta lomba ada halangan.

Pelaksanaan *training* memiliki kendala yang tidak begitu berarti. Kendala tersebut adalah jadwal yang mendadak. Jangka waktu dari pengumuman jadwal lomba dengan pelaksanaan terpaut sebentar, sehingga persiapan terkesan mendadak. Secara umum siswa yang menjadi perwakilan sudah siap secara fisik dan mental, sehingga jadwal yang mendadak tidak begitu

mengganggu. Kendala juga dirasakan dari pembiayaan lomba yang meliputi akomodasi dan pemberian tanda erima kasih kepada guru pengajar. Pengajar *training* bukan merupakan orang dalam sekolah, sehingga membutuhkan HR. Pengajar membutuhkan HR yang cukup agar semangat dalam mengajar *training*. Bapak Sari Mulyanto selaku Ketua jurusan menyatakan sebagai berikut:

“untuk program tambahan yang mendukung sasaran mutu lomba LKS melibatkan guru ekstra dari luar, sehingga untuk memberikan kontribusi dan semangat mereka mengajar memerlukan istilahnya uang lelah atau HR. Hambatannya itu untuk HR pengajar ekstra tidak cukup dalam pelaksanaannya. untuk persiapan lomba kadang siswa-siswa harus menginap disekolah, sehingga kalau tidak diberi makan seperti itu, kan kasihan. Walaupun siswa tidak menuntut, kami tetap mengusahakan agar siswa juga bisa konsentrasi dalam persiapan lomba.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelaksanaan program ini adalah pada persiapan menjelang lomba. Sarana dan prasarana dalam program ini sudah cukup mendukung. SMK N 3 Yogyakarta sudah mempunyai robot yang digunakan untuk lomba LKS, sehingga persiapan dapat dilakukan dengan baik. Robot yang dimiliki SMK N 3 Yogyakarta dapat dikatakan robot generasi pertama sehingga kinerjanya dirasa lambat bila dibandingkan dengan sekolah lain.

Kendala juga dirasakan terkait sarana dan prasaran yang mendukung lomba. Perlu adanya perhatian terkait persiapan dan peralatan lomba LKS dan *Mobile Robotic*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan koordinasi secara intensif antara bagian keuangan sekolah dengan pembimbing.

Pelaksanaan program yang bertujuan untuk pencapaian sasaran mutu di atas dalam pelaksanaannya memiliki kelebihan. Kelebihan dari program pendalaman materi adalah siswa menjadi siap dalam menghadapi ujian dan

siswa menjadi lebih percaya diri dalam mengerjakan soal. Kelebihan dari ekstrakurikuler *robotic* dan implementasi elektronik adalah regenerasi yang baik. Hal tersebut dapat terjadi karena pelatihan khusus tidak hanya diberikan kepada siswa kelas XI yang akan mengikuti lomba saja, tetapi siswa kelas X yang memiliki berpotensi juga diikutsertakan dalam lomba sebagai asisten. Kebijakan tersebut dapat menjaga kualitas kaderisasi sehingga pada tahun berikutnya, siswa yang menjadi peserta lomba sudah mempunyai pengalaman.

4. Evaluasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari aspek *Product*

Berdasarkan penelitian menggunakan data dokumentasi dan metode angket menyebutkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan aspek *Product* termasuk kategori kurang dengan pencapaian 33,33 poin dari maksimal poin 100. Hal ini disebabkan karena terdapat 2 dari 3 sasaran mutu yang belum tercapai.

Tingkat kelulusan SMK N 3 Yogyakarta pada tahun ajaran 2012-2013 sebesar 100% dengan pencapaian nilai rata-rata Bahasa Indonesia sebesar 8,35; nilai rata-rata bahasa inggris sebesar 7,5; dan nilai rata-rata matematika sebesar 8,25. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu Nilai Ujian Nasional sudah tercapai.

Lomba Kompetensi Siswa (LKS) *Electronic Application* dilaksanakan pada tanggal 27 oktober 2013. SMK N 3 Yogyakarta memperoleh juara 2 dari 23 peserta se-provinsi D.I. Yogyakarta. Skor yang diperoleh SMK N 3 Yogyakarta adalah sebagai berikut: (1) *Theory* dengan skor 4,75; (2) *Reverse Engineering* dengan skor 13; (3) *Prototype Design* dengan skor 25; (4) *Fault Finding*

dengan skor 27; dan (5) *Assembly Project* dengan skor 20,5. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu LKS *Electronic Application* belum tercapai. LKS *Mobile robotic* juga dilaksanakan pada tanggal 27 oktober 2013. SMK N 3 Yogyakarta mendapat juara kedua dari 3 peserta dengan perolehan total 12 *point*. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu LKS *Mobile Robotic* belum mencapai sasaran.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Sari Mulyanto dapat ketahui bahwa penyebab belum tercapainya sasaran mutu ini dikarenakan jadwal yang mendadak dan sarana yang sudah tidak sesuai. Jadwal Pelaksanaan lomba LKS diberitahukan hanya berkisar 10 hari dari jadwal lomba, sehingga menyebabkan siswa mempersiapkan dengan tergesa-gesa. LKS *Electrical Application* mempunyai rule yang baru tahun ini dipergunakan. Secara keseluruhan siswa yang dipersiapkan untuk mengikuti lomba sudah siap fisik dan mental, tetapi prestasinya perlu ditingkatkan.

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta

Pengambilan data kepuasan pelanggan dilakukan menggunakan angket yang diberikan kepada pelanggan SMK N 3 Yogyakarta. Berdasarkan perhitungan, pencapaian indikator kepuasan Pelanggan SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik dengan pencapaian *mean* sebesar 56,37 dari skor tertinggi ideal 70 dan termasuk kategori pencapaian sangat baik. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelanggan di SMK N 3 Yogyakarta puas dengan penerapan manajemen Mutu ISO 9001:2008.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *context* termasuk dalam kategori baik dengan *mean* sebesar 171,52 dari skor tertinggi ideal 320.
2. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Input* termasuk dalam kategori sangat baik dengan pencapaian skor 90 poin dari maksimal 100 poin. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pencapaian indikator sebagai berikut: (1) *Inputan* guru di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik dengan pencapaian *Input* guru di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori ideal dengan jumlah 182 orang, guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta sebanyak 78,02 % sudah mendapat sertifikasi, sehingga dapat disimpulkan guru sudah profesional, dan guru yang mengajar di SMK N 3 Yogyakarta sebanyak 97,25% merupakan lulusan S1, sehingga dapat disimpulkan bahwa guru sudah memenuhi kualifikasi guru ideal; (2) *Input* siswa yang masuk di SMK N 3 Yogyakarta termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata sebesar 65,15; dan (3) Sarana dan prasarana di SMK N 3

Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik dengan pencapaian *mean* sebesar 3,60.

3. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Process* termasuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan *mean* sebesar 18,85 dari skor tertinggi ideal 25.
4. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta berdasarkan aspek *Product* termasuk dalam kurang dengan *mean* sebesar 33,33 dari maksimal skor 100. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pencapaian indikator sebagai berikut: (1) tingkat kelulusan SMK N 3 Yogyakarta sebesar 100% dengan nilai rata-rata bahasa indonesia 8,35; nilai rata-rata bahasa Inggris 7,5 (3) nilai rata-rata matematika 8,25. (4) juara 2 dari 23 peserta dalam LKS *Electronic Application*, (5) meraih juara 2 dari 3 peserta dalam LKS *Mobile Robotic*.
5. Pelanggan terhadap Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK N 3 Yogyakarta dapat disimpulkan telah puas terhadap penerapan sistem manajemen mutu. Hal ini terbukti dengan *mean* sebesar 56,37 dari skor tertinggi ideal 70.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk berbagai pihak terutama pihak SMK N 3 Yogyakarta. Namun demikian, penelitian ini mempunyai banyak keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti penerapan manajemen mutu di Program Pendidikan Elektronika di SMK N 3 Yogyakarta.
2. Keterbatasan dalam pengambilan data. Pengambilan data angket hanya dilakukan kepada *stakeholder*, guru yang mengajar di Program Pendidikan Elektronika serta siswa dan orangtua sebagai pelanggan sekolah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Manajemen Mutu di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan terutama pada bidang pelayanan pelanggan.
2. Kinerja Guru di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik dan profesional, tetapi perlunya ditingkatkan kesadaran guru akan pentingnya pembelajaran yang efektif dan menyenangkan.
3. Kerjasama antar komponen sekolah sudah baik, tetapi perlu komunikasi perlu ditingkatkan demi mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan.
4. Sarana dan prasarana sekolah di SMK N 3 Yogyakarta sudah baik, tetapi perlu adanya perhatian sekolah terhadap sarana dan prasarana dikelas terutama untuk KBM dan keamanan kelas.
5. Pelanggan di SMK N 3 Yogyakarta sudah puas dengan penerapan sistem manajemen mutu, tetapi perlu ditingkatkan.
6. Pelaksanaan program untuk mencapai sasaran mutu sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan hal-hal sebagai berikut:

a. Sasaran mutu Ujian Nasional.

Sasaran mutu ujian nasional dapat dicapai menggunakan program pendalaman materi. Program ini bertujuan untuk mempersiapkan siswa baik secara fisik dan mental dalam menghadapi ujian nasional. Program ini membutuhkan kerjasama semua aspek sekolah, guru yang berkompeten dalam bidangnya, siswa yang berkualitas dan memiliki kemauan keras serta sarana dan prasarana yang memadai. Program pendalaman materi sudah terlaksana dengan baik, dibuktikan dengan tercapainya sasaran mutu nilai UAN. Program pendalaman materi memerlukan perbaikan sebagai berikut: (1) perlu adanya koordinasi antara jurusan dan bidang kesiswaan sekolah yang intensif, sehingga masing-masing pihak dapat mempersiapkan semuanya dengan matang, (2) perlu adanya tim khusus yang bertugas untuk memvalidasi secara empiris soal-soal yang akan diberikan kepada siswa, sehingga program dapat berjalan dengan efektif, dan (3) perlu adanya forum komunikasi antar guru bidang studi sehingga diharapkan dapat saling berinstropeksi dalam mengajar.

b. Sasaran mutu LKS *Electronic Application* dan LKS *Mobile Robotic*

Sasaran mutu ini dapat dicapai menggunakan program *training* khusus dalam bidang *Electronic Application* dan *robotic*. Program ini membutuhkan pembimbing dan pengajar yang berkompeten, siswa yang memiliki potensi dan sarana-prasarana pendukung. Pelaksanaan program training sudah berjalan dengan baik. Program ini memerlukan perbaikan sebagai berikut: (1) perlu adanya komunikasi formal maupun informal antara pembimbing dan pihak sekolah terkait kebutuhan saat training

maupun saat lomba, (2) siswa dipersiapkan dengan baik tanpa menunggu jadwal lomba, sehingga siswa diharapkan dapat mengikuti lomba dengan baik walaupun jadwal mendadak, dan (3) pembimbing diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terkait dengan perlombaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Aditya Media.
- Asmani, Jamal Ma'mur. (2011). *Tuntunan Lengkap Metodologi Praktis Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Diva Press.
- Azis, Mustofa. (2007). *Teori Ekonomi Mikro I*. Malang: Universitas Kanjuruhan Malang
- Basuki, Sulistyo. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Budi, Triton Prawira. (2006). *SPSS 13.0 Terapan, Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Burhanudin, Yusak. (1998). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Seta
- Cahya Yuana. (2008). *Penerapan Manajemen ISO 9001: 2000 di SMK Negeri Sekota Yogyakarta*. Yogyakarta: UNY
- Charles, dkk. (2005). *ISO 9001:2008 Explained*. U.S.A: Quality Press
- Darmadi, Hamid. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Rineka Cipta
- Engkoswara, dkk. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Everard, dkk. (2007). *Effective School Management*. London: PCP
- Gasperz, Vincent. (2008). *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya
- Gasperz, Vincent. (2011). *TQM (Total Quality Management)*. -. Vinchristo Publication
- Gasperz, Vincent. (2005). *ISO 9001:2000*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Goult, Roderick S.W. (2009). *Introduction to ISO 9001:2008 Handbook*. U.S.A: The Victoria Grub, Inc
- Handoko, Hani. (2011). *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Hartati. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- <http://datapokok.ditpsmk.net> (Diakses pada tanggal 1-12-2013 Pukul 14.46)
- <http://id.wikipedia.org> (Diakses pada tanggal 1-12-2013 Pukul 14.47)

<http://rsbidiy.wordpress.com> (diakses pada 14 april 2013 pukul 17.35)

<http://ripaimat.wordpress.com/2013/05/03/sdi13mi-atau-sdi-16skor-max-ideal-skor-min-ideal> (Diakses pada tanggal 1-12-2013 Pukul 14.48)

J. Paul Peter dkk. (2008). *Consumer Behavior & Marketing Strategy*.- : The McGraw-Hill Companies.

Kotler, Philip,dkk. (2009). *Marketing Management*,Thirteenth Edition.-: Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. (1994). *Marketing Esentials*. Jakarta: Erlangga.

L. Daft, Richard. (2010). *New Era of Management*. Jakarta: Penerbit Salemba

M. S. Scriven, & D. L. Stufflebeam (Eds.), *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation* (pp. 117-141). Boston: Kluwer-Nijhoff.

Mardapi, Djemari. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Nontes*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.

Marjohon. (2009). *School Healing Problem (Menyembuhkan Problem Sekolah)*. Yogyakarta: Pustaka Ihsan Madani.

Mohammad Sahrir. (2013). *Pelaksanaan Manajemen Mutu Pendidikan di SMK N 3 Palu*. Yogyakarta: UNY

Mulyatiningsih, Endang. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*. Yogyakarta: UNY Press.

Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.

Orlosky, dkk, Donald E. (1984). *Educational Adminisration Today*. Bell & Howell Company.

Patton, Michael Quinn. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 16/2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik Dan Kompetensi Guru. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional

- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2013 Tentang Sertifikasi Guru. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Purwanto, *Ngalim*. (2009). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Rosda
- Riduwan. (2011). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. (2010). *TQM in Education*. IRCIsod: Yogyakarta
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Penerbit Ghalia
- Stufflebeam, D. (1983). *The CIPP Model for Program Evaluation*. In G. F. Madaus: -.
- Stufflebeam, D. (2001). *Interdisciplinary Ph.D. Programming in Evaluation*. The American Journal of Evaluation, 22, 445-455.
- Stufflebeam, D. (2000). *Lessons in contracting for evaluations*. The American Journal of Evaluation, 21, 293-314.
- Stufflebeam, Daniel L.dkk. (2007). *Evaluation Theory, Models, & Applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sudarman, Ari. (1995). *Teori Ekonomi Mikro II*. BPFE: Yogyakarta
- Sudijono, Anas. (2009). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. (2008). *Manajemen Pendidikan*. UNS Press: Surakarta
- Sukardi. (2010). *Evaluasi Pendidikan, Prinsip dan Operasionalnya*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sukirno, Sadono. (2005). *Teori Pengantar Mikro Ekonomi II Edisi 3*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Suryabrata, Sunadi. (2004). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thaufik Mohammad Probowasito. (2012). *Evaluasi KTSP menggunakan Metode CIPP di SMK N 2 Yogyakarta Program Keahlian Instalasi Tenaga Listrik*. Yogyakarta: UNY
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Widoyoko, Eka Putro. (2011). *Evaluasi Program Pembelajaran, Panduan Praktis bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior*, 4th. New york: John Wiley & Sons
- Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Expert Judgement



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

Yogyakarta, 8 Juli 2013

Hal : Permohonan Validasi
Lamp : 1 bendel

Kepada Yth. Bapak Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta

Dengan ini saya mohon dengan hormat kesedian bapak untuk memberi *Judgement*, saran serta masukan mengenai instrument penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta.". Bersama ini saya sertakan kisi-kisi instrument penelitian.

Demikian permohonan saya, atas bantuan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing,

Soeharto, M.SOE, Ed.D
NIP. 19530825 197903 1 003

Pemohon,

Sigit Adhi Pratomo
NIM. 09518241009



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd
NIP. : 19680406 199303 1 001

Telah membaca instrumen penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta", yang diajukan oleh :

Nama : Sigit Adhi Pratomo
NIM : 09518241009
Prodi : Pendidikan Teknik Mekatronika

Setelah memperhatikan butir-butir instrumen berdasarkan kisi-kisi instrumen, maka instrumen ini Layak / ~~Tidak Layak~~ *) digunakan dengan saran-saran sebagai berikut :

1. *Indikator yg hanya memiliki satu item sebaiknya ditambah*
2. *Kata-kata yg sounding -less faktanya / pernyataan negatif*

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 *June* 2013
Validator,

Totok Heru Tri Maryadi, M.Pd
NIP. 19680406 199303 1 001

*) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Jamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

Yogyakarta, 8 Juli 2013

Hal : Permohonan Validasi
Lamp : 1 bendel

Kepada Yth. Bapak Mohammad Ali, M.T.
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta

Dengan ini saya mohon dengan hormat kesedian bapak untuk memberi *Judgement*, saran serta masukan mengenai instrument penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta.". Bersama ini saya sertakan kisi-kisi instrument penelitian.

Demikian permohonan saya, atas bantuan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pembimbing,

Soeharto, M.SOE, Ed.D

NIP. 19530825 197903 1 003

Pemohon,

Sigit Adhi Pratomo

NIM. 09518241009



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Ali, M.T
NIP. : 19741127 200003 1 001

Telah membaca instrumen penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta", yang diajukan oleh :

Nama : Sigit Adhi Pratomo
NIM : 09518241009
Prodi : Pendidikan Teknik Mekatronika

Setelah memperhatikan butir-butir instrumen berdasarkan kisi-kisi instrumen, maka instrumen ini Layak / ~~Tidak Layak~~ *) digunakan dengan saran-saran sebagai berikut :

- pernyataan dibuat lebih operasional. Contoh TEP manajemen perlu disebutkan siapa (kepala sudah & wakil, uaprog di dll)
- Beberapa saran yg saya tulis di lembar instrumen.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2013
Validator,

Mohammad Ali, M.T

NIP. 19741127 200003 1 001

*) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Ali, M.T
NIP. : 19741127 200003 1 001

Telah membaca instrumen penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta", yang diajukan oleh :

Nama : Sigit Adhi Pratomo
NIM : 09518241009
Prodi : Pendidikan Teknik Mekatronika

Setelah memperhatikan butir-butir instrumen berdasarkan kisi-kisi instrumen, maka instrumen ini Layak / Tidak Layak *) digunakan dengan saran-saran sebagai berikut :

- pernyataan dibuat lebih operasional. Contoh JIP manajemen perlu disebutkan siapa (kepala sekolah & wakil, kaprogli dll)
- Beberapa saran yg saya tulis di lembar instrumen.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2013
Validator,

Mohammad Ali, M.T

NIP. 19741127 200003 1 001

*) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

Yogyakarta, 8 Juli 2013

Hal : Permohonan Validasi

Lamp : 1 bendel

Kepada Yth. Bapak Dr. Edy Supriyadi
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
Fakultas Teknik UNY
Di Yogyakarta

Dengan ini saya mohon dengan hormat kesedian bapak untuk memberi *Judgement*, saran serta masukan mengenai instrument penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta.". Bersama ini saya sertakan kisi-kisi instrument penelitian.

Demikian permohonan saya, atas bantuan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Pembimbing,

Soeharto, M.SOE, Ed.D

NIP. 19530825 197903 1 003

Pemohon,

Sigit Adhi Pratomo

NIM. 09518241009



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
Alamat : Kampus Teknik UNY Karangmalang, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Edy Supriyadi
NIP. : 19611003 198703 1 002

Telah membaca instrumen penelitian dari proposal penelitian yang berjudul "Pengaruh Manajemen ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen SMK N 3 Yogyakarta", yang diajukan oleh :

Nama : Sigit Adhi Pratomo
NIM : 09518241009
Prodi : Pendidikan Teknik Mekatronika

Setelah memperhatikan butir-butir instrumen berdasarkan kisi-kisi instrumen, maka instrumen ini Layak / Tidak Layak *) digunakan dengan saran-saran sebagai berikut :

- Q. Instrumen ini layak?
Q. Jika memungkinkan, butir = lebih operasional dan bersifat teknis (bukan normatif)
Q. Pertimbangan Analisis Data
.....

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2013
Validator,

Dr. Edy Supriyadi

NIP. 19611003 198703 1 002

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 2. SK Pembimbing

**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.
NOMOR : 125/MEKA/TA-SI/IV/2013**

**TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI SI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

- Menimbang : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, perlu diangkat pembimbing.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI : Nomor 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah RI : Nomor 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden RI : a. Nomor 93 Tahun 1999 ; b. Nomor 305 M Tahun 1999
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 274/O/1999
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI : Nomor 003/O/2001
6. Keputusan Rektor UNY : Nomor : 1160/UN34/KP/2011
- Mengingat pula : Keputusan Dekan F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Nomor : 483/J.15/KP/2003.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Mengangkat Pembimbing Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA yang susunan personalianya sebagai berikut :
- Ketua / Pembimbing I : Soeharto, M.SOE, Ed.D
Bagi mahasiswa :
Nama/No. Mahasiswa : **Sigit Adhi Pratomo / 09518241009**
Jurusan/Prodi : Pend. Teknik Mekatronika S-I
Judul Tugas Akhir Skripsi : *Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9000 : 2005 dan Perbaikan Layanan Manajemen Terhadap Peningkatan Prestasi Siswa SMK Negeri 3 Yogyakarta*
- Kedua : Dosen pembimbing disertai tugas membimbing penulisan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan pedoman Tugas Akhir Skripsi.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan
- Ketiga : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.


Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 5 April 2013
Dekan
Dr. Moc. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth :
1. Pembantu Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
3. Kasub. Bag. Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3. Perijinan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 2132/UN34.15/PL/2013
Lamp. : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

10 Juli 2013

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Kota Madya Yogyakarta c.q. Kepala Dinas Perijinan Kota Yogyakarta
3. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi DIY
4. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
5. Kepala / Direktur/ Pimpinan : SMK NEGERI 3 YOGYAKARTA

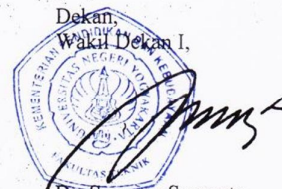
Dalam rangka pelaksanaan TUGAS AKHIR SKRIPSI kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DAN PERBAIKAN LAYANAN MANAJEMEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SMK N 3 YOGYAKARTA"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
1	Sigit Adhi Pratomo	09518241009	Pendidikan Teknik Mekatronika - S1	SMK NEGERI 3 YOGYAKARTA

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Soeharto, Ed.D
NIP : 19530825 197903 1 003

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 10 Juli 2013 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Dr. Sumaryo Soenarto
NIP 19580630 198601 1 001

Tembusan:
Ketua Jurusan

09518241009 No. 1380



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682
EMAIL : perizinan@jogjakota.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2115
4828/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/5741/V/7/2013 Tanggal : 10/07/2013
Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : SIGIT ADHI PRATOMO NO MHS / NIM : 09518241009
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Karangmalang Yogyakarta
Penanggungjawab : Soeharto, M.SOE,Ed.D
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan Judul Proposal : PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9000:2008 DAN PERBAIKAN LAYANAN MANAJEMEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SMK N 3 YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 11/07/2013 Sampai 11/10/2013
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

SIGIT ADHI PRATOMO

Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta(sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
3. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
4. Kepala SMK Negeri 3 Yogyakarta

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 15-7-2013

An: Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris

ENY RETNOWATI, SH
NIP. 196103031988032004



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/5741/N/7/2013

Membaca Surat : Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY Nomor : 2132/UN34.15/PL/2013
Tanggal : 10 Juli 2013 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : SIGIT ADHI PRATOMO NIP/NIM : 09518241009
Alamat : KARANGMALANG, YOGYAKARTA
Judul : PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9000:2008 DAN PERBAIKAN LAYANAN MANAJEMEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SMK N 3 YOGYAKARTA
Lokasi : SMK NEGERI 3 YOGYAKARTA Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 10 Juli 2013 s/d 10 Oktober 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 10 Juli 2013

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq. Dinas Perijinan
3. Ka. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY
4. Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
5. Yang Bersangkutan

Lampiran 4. Pernyataan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 3

Jalan W. Monginsidi No. 2 Yogyakarta 55233 Telp./Fax. (0274) 513503
Website: www.smkn3jogja.sch.id Email: humas@smkn3jogja.sch.id

F/62/TU/13
20 Agustus 2013



Management
System
ISO 9001:2008
www.tuv.com
ID 9105064805

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 1207

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Aruji Siswanto
NIP : 19640507 199010 1 001
Jabatan : Kepala Sekolah

Menerangkan bahwa :

Nama : Sigit Adhi P
NIM : 09518241009
Program Studi : Pendidikan Teknik Mekatronika
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian, dengan judul penelitian **“Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK N 3 Yogyakarta”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 September 2013

Kepala Sekolah,



Drs. Aruji Siswanto
NIP. 19640507 199010 1 001

Lampiran 5. Angket Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008

ANGKET PELAKSANAAN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN ISO

9001 : 2008

DI SMK N 3 YOGYAKARTA

Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

Jurusan :

Petunjuk Teknis.

Angket ini berisi tentang indikator penerapan sistem manajemen mutu pendidikan ISO 9001 : 2008. Setiap pernyataan yang terdapat dalam angket ini, kami mohon diisi dengan memberikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia dan mengisi kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat bapak/ibu dengan ketentuan sebagai berikut;

1. Angket ini terdiri dari butir dan sub butir yang berisi pernyataan meliputi penerapan ISO 9001:2008 di SMK N3 Yogyakarta.
2. Pada kolom butir dan sub butir dapat diisi lebih dari satu pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
3. Pada kolom butir dan sub butir yang memerlukan pernyataan tertulis, dapat diisi sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu pada kolom yang disediakan.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 yang dilaksanakan di SMK N 3 Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengembangkan kualitas SMK di Indonesia.

**ANGKET PENERAPAN MANAJEMEN ISO 9001 : 2008 DI SMK N 3
YOGYAKARTA**

Kepada Yth Bapak/Ibu Guru

Di SMK Negeri 3 Yogyakarta

Bapak/Ibu yang terhormat, ditengah tengah kesibukan Bapak/Ibu, perkenalkan saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket penelitian. Angket penelitian ini digunakan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK N 3 Yogyakarta”.

Angket ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang penerapan manajemen ISO 9001 : 2008 di SMK N 3 Yogyakarta. Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 September 2013

Peneliti,

Sigit Adhi Pratomo

PELAKSANAAN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN ISO 9001:2008

DI SMK N 3 YOGYAKARTA

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pelaksanaan ISO 9001:2008 dengan memberikan tanda *check* (✓) pada kotak yang sudah disediakan dengan terlebih dahulu membaca petunjuk teknis.

Keterangan Istilah ;

- Manajemen Puncak : Kepala sekolah dan jajarannya.
- Pelanggan : Orang tua siswa, Industri, lapangan pekerjaan.
- Organisasi Sekolah : Terdiri dari WKS, Komite Sekolah, koperasi dll.
- ISO 9001:2008 : Manajemen mutu yang diterapkan di SMK N 3 .

1.	<input type="checkbox"/> Kepala sekolah berkomitmen untuk mengembangkan, menerapkan dan menyempurnakan efektifitas Sistem Manajemen Mutu.
2.	<p>Kepala Sekolah terlibat dalam tindakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan;</p> <p><input type="checkbox"/> Mempunyai cara untuk menjamin pemenuhan kebutuhan pelanggan (orang tua siswa dan industri) sudah terpenuhi.</p> <p><input type="checkbox"/> Memastikan persyaratan pelanggan telah dipenuhi.</p> <p><input type="checkbox"/> Mempunyai bukti bahwa organisasi sekolah (WKS 1, WKS 2 , WKS 3, Komite sekolah, koperasi dll.) sudah memenuhi kebutuhan</p>

	pelanggan
3.	<p>Kepala Sekolah memastikan persyaratan kebijakan mutu telah memenuhi hal - hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sesuai dengan tujuan sekolah <input type="checkbox"/> Menyediakan kerangka belajar untuk menetapkan dan meninjau tujuan mutu. <input type="checkbox"/> Mempunyai bukti ikrar untuk memenuhi persyaratan dan terus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu. <input type="checkbox"/> Mengkomunikasikan kepada seluruh organisasi sekolah. <input type="checkbox"/> Melakukan peninjauan secara terus menerus.
4.	<p>Tanggung jawab manajemen dalam tinjauan manajemen mencakup hal-hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dilakukan secara periodik <input type="checkbox"/> Memadai dalam pelaksanaan baik dari anggota maupun agenda yang akan dilakukan. <input type="checkbox"/> Efektif <input type="checkbox"/> Dilakukan oleh manajemen puncak <input type="checkbox"/> Harus meninjau dan menilai kemungkinan untuk penyempurnaan dan perubahan
5	<p>Tinjauan yang dilakukan manajemen puncak meliputi hal – hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hasil audit

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Umpan balik pelanggan <input type="checkbox"/> Proses pembelajaran dan kesesuaian produk. <input type="checkbox"/> Status tindakan pencegahan dan koreksi <input type="checkbox"/> Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu <input type="checkbox"/> Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu. <input type="checkbox"/> Saran yang diperlukan untuk perbaikan secara terus – menerus.
6	<p>Tanggung jawab manajemen terhadap pelanggan mencakup hal – hal sebagai berikut ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kepala Sekolah bertanggung jawab terhadap manajemen dengan memastikan persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan dibuktikan dengan hal- hal sebagai berikut ; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bukti maupun rekaman atas proses pemantauan dan pengujian kepuasan pelanggan dan analisisnya. <input type="checkbox"/> Penetapan kebijakan mutu.
7	<p>Tujuan yang dilakukan manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab dan komunikasi sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kepala Sekolah harus memastikan bahwa tanggung jawab, wewenang dan hubungan timbal balik telah didefinisikan dan dikomunikasikan kepada seluruh bagian organisasi dalam bentuk ; <ul style="list-style-type: none"> • Uraian pembelajaran yang didalamnya minimal berisi posisi,tugas dan tanggung jawab jabatan.

	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan pemangku jabatan tersebut memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan. <input type="checkbox"/> Menetapkan penanggung jawab dan fungsi saluran komunikasi.
8	<p>Wakil manajemen telah memastikan Kepala Sekolah menunjuk wakil manajemen dengan tanggung jawab sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Memastikan bahwa proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu telah ditetapkan dan dipelihara. <input type="checkbox"/> Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan tindakan penyempurnaan pada manajemen puncak. <input type="checkbox"/> Memastikan bahwa seluruh jajaran organisasi sadar akan persyaratan pelanggan.
9.	<p>Kepala Sekolah bertindak dalam rangka mengendalikan output peninjauan ulang dalam hal;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Upaya peningkatan sistem manajemen kualitas ISO 9001 :2008. <input type="checkbox"/> Peningkatan produk yang terkait dengan kebutuhan pelanggan. <input type="checkbox"/> Sumber daya yang diperlukan.
10	<p>Dokumentasi sistem manajemen mutu mencakup hal – hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pernyataan terdokumentasi dari bagian kebijakan mutu dan tujuan mutu. <input type="checkbox"/> Buku panduan kualitas yang memuat spesifikasi manajemen kualitas dari suatu organisasi. <input type="checkbox"/> Prosedur tertulis yang dibutuhkan oleh Standar Internasional ISO

	<p>9001 : 2008 yang meliputi hal-hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengendalian dokumen. • Pengendalian catatan kualitas. • Dokumen yang diperlukan oleh sekolah untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali prosesnya secara efektif. • Audit internal. • Tindakan korektif. <p><input type="checkbox"/> Dokumen mudah dikendalikan dan mempunyai identifikasi yang jelas dan baku.</p>
11.	<p>Buku panduan kualitas telah, memenuhi hal – hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ruang lingkup dari Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2008. <input type="checkbox"/> Hal – hal yang berkaitan dengan relisasi produk (klausul 7) dikeluarkan berdasarkan pertimbangan karena tidak dapat ditetapkan dalam organisasi. <input type="checkbox"/> Prosedur tertulis yang terkait. <input type="checkbox"/> Deskripsi dari interaksi proses yang terkait dengan aktivitas organisasi.
12	<p>Manajemen mendokumentasikan hal-hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hasil peninjauan ulang manajemen. <input type="checkbox"/> Bukti bahwa realisasi proses dan produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan. <input type="checkbox"/> Dokumen dari kebijakan mutu dan tujuan mutu.

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pedoman mutu. <input type="checkbox"/> Hasil – hasil audit internal beserta tindakan yang dilakukan dari hasil audit tersebut. <input type="checkbox"/> Dokumen yang diperlukan oleh sekolah untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali proses agar pelaksanaannya berjalan secara efektif. <input type="checkbox"/> Pernyataan yang terdokumentasi dari kebijakan mutu dan tujuan mutu.
13.	<p>Dokumentasi mempunyai identitas yang jelas sehingga mudah untuk dikendalikan seperti;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Terdapat keterangan tentang penerbitan dokumen (tanggal, bagian yang mengeluarkan, dll.) <input type="checkbox"/> Identifikasi status revisi dari dokumen. <input type="checkbox"/> Terdapat data yang berisi tentang pendistribusian dokumen, penyimpanan, penggantian dan penarikan dokumen.
14	<p>Pengendalian dokumen sistem manajemen mutu yang diterbitkan telah melalui proses sebagai berikut ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Menyetujui dokumen dan kecukupannya sebelum diterbitkan. <input type="checkbox"/> Meninjau, mengoreksi dan menyetujui ulang dokumen. <input type="checkbox"/> Memastikan bahwa perubahan dan status revisi sudah dilakukan pada dokumen sebelum diterbitkan. <input type="checkbox"/> Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar dapat dikenali

	<p>dan pendistribusiannya dikendalikan.</p> <p><input type="checkbox"/> Mencegah pemakaian kembali dari dokumen yang telah kadaluarsa.</p>
15	<p><input type="checkbox"/> Sekolah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikan lulusan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p>
16	<p><input type="checkbox"/> Perencanaan telah dilakukan pada tahap awal dan hanya dilakukan revisi apabila ada perubahan sumber daya yang mempengaruhi kualitas lulusan.</p>
17	<p>Perencanaan proses belajar mengajar mencakup hal – hal sebagai berikut ;</p> <p><input type="checkbox"/> Urutan proses KBM (termasuk verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan pengujian)</p> <p><input type="checkbox"/> Kriteria sumber daya yang digunakan.</p> <p><input type="checkbox"/> Dokumentasi prosedur, instruksi belajar, media pembelajaran dll.</p>
18	<p>Sekolah menjaga hubungan dengan pelanggan, dengan cara sebagai berikut;</p> <p><input type="checkbox"/> Persyaratan yang ditetapkan pelanggan.</p> <p><input type="checkbox"/> Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan.</p> <p><input type="checkbox"/> Persyaratan dan peraturan yang berhubungan dengan lulusan.</p> <p><input type="checkbox"/> Persyaratan lain yang ditentukan oleh sekolah.</p>
19	<p><input type="checkbox"/> Sekolah aktif dalam mencari informasi guna menjaga persyaratan pelanggan dengan tepat dengan cara sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> • •

20	<p>Sekolah meninjau persyaratan lulusan, dengan cara sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Melakukan identifikasi dan evaluasi persyaratan pelanggan sebelum menyalurkan lulusan kepada pelanggan. <input type="checkbox"/> Mengkonfirmasi persyaratan pelanggan terhadap lulusan. <input type="checkbox"/> Selalu memperbaiki persyaratan yang diajukan pelanggan dan disesuaikan dengan dokumen. <input type="checkbox"/> Mempunyai dokumen yang mendukung hal – hal diatas.
21	<p>Perencanaan dan pengembangan kurikulum yang dilakukan sekolah dengan menetapkan hal – hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tahapan dan rencana pengembangan. <input type="checkbox"/> Verifikasi dan revisi tiap tahap pengembangan kurikulum. <input type="checkbox"/> Tanggung jawab dan wewenang dalam pengembangan kurikulum dalam bentuk ; <ul style="list-style-type: none"> • •
22	<p>Masukan yang diterima dari sekolah dan dilaksanakan harus mencakup hal – hal sebagai berikut ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Persyaratan fungsi dan perikerja. <input type="checkbox"/> Persyaratan undang – undang dan persyaratan yang berlaku. <input type="checkbox"/> Persyaratan lain yang diperlukan dalam pengembangan kurikulum.
23	<p>Hasil dari pengembangan kurikulum yang dikeluarkan oleh sekolah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ditinjau dan disahkan oleh Kepala Sekolah , komite sekolah dan pejabat yang berwenang. <input type="checkbox"/> Mempertimbangkan masukan yang diterima pada setiap pengambilan keputusan yang terkait dengan pengembangan kurikulum. <input type="checkbox"/> Memberikan informasi yang sesuai dengan pembelian atau proses yang terkait dengan hal tersebut. <input type="checkbox"/> Mengacu pada kriteria hasil proses pendidikan.
24	<p>Sekolah menetapkan hal berikut dalam memenuhi kebutuhan sekolah dalam proses belajar – mengajar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prosedur pembelian yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh sekolah. <input type="checkbox"/> Sekolah menilai dan memilih pemasok yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. <input type="checkbox"/> Sekolah menunjuk personel yang harus melaksanakan pembelian. <input type="checkbox"/> Setiap barang yang dibeli harus diverifikasi untuk memastikan kesesuaian.
25	<p>Sekolah merencanakan dan melaksanakan KBM dengan ketentuan sebagai berikut ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sekolah mempunyai informasi yang menguraikan KBM yang dilaksanakan. <input type="checkbox"/> Tersedianya pedoman kerja dan pedoman siswa.

	<input type="checkbox"/> Pemakaian peralatan yang sesuai dengan kebutuhan. <input type="checkbox"/> Melakukan evaluasi KBM. <input type="checkbox"/> Sekolah menetapkan pengindentifikasian dan kemampuan penelusuran siswa dan proses pendidikan. <input type="checkbox"/> Sekolah mengendalikan dan merekam identifikasi siswa.
26	<p>Sekolah menetapkan standar untuk mengendalikan hal-hal sebagai berikut ;</p> <input type="checkbox"/> Petunjuk dalam pemantauan dan pengukuran keberhasilan KBM. <input type="checkbox"/> Sarana dan peralatan untuk memantau keberhasilan KBM yang diperlukan dalam proses pendidikan telah didasari oleh persyaratan yang telah ditetapkan dan disesuaikan. <input type="checkbox"/> Menetapkan proses untuk memastikan evaluasi yang dilakukan. <input type="checkbox"/> Sekolah membuat dokumentasi dan menilai keabsahan hasil pengukuran. <input type="checkbox"/> Sekolah membuat keputusan dan tindakan berdasarkan hasil pengukuran tersebut.
27	<p>Kepala sekolah memastikan bahwa manajemen sekolah telah melaksanakan hal – hal sebagai berikut;</p> <input type="checkbox"/> Penetapan sasaran mutu yang ditetapkan pada fungsi dan tingkat yang relevan . <input type="checkbox"/> Sasaran mutu harus terukur dan taat dengan asas dengan kebijakan mutu.
28	<input type="checkbox"/> Sekolah telah melakukan identifikasi dari aktivitas pembelian barang

	kebutuhan sekolah dan menspesifikasi aturan spesifikasi yang diinginkan.
29	<p>Sekolah telah mengeluarkan peraturan untuk proses KBM sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kriteria untuk mengevaluasi dan persetujuan dalam proses KBM <input type="checkbox"/> Persetujuan kualifikasi tenaga pengajar, karyawan dan peralatan pendukung KBM. <input type="checkbox"/> Persetujuan dalam menggunakan metode pembelajaran oleh Kepala Sekolah. <input type="checkbox"/> Dokumentasi
30	<p>Hasil dari tindakan tinjauan manajemen telah mencakup hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Perbaikan pada keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya. <input type="checkbox"/> Perbaikan pada proses pendidikan. <input type="checkbox"/> Peninjauan Sumber Daya yang dibutuhkan.
31	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sekolah telah menilai dan mendokumentasikan hasil pemantauan dan apabila menemukan hasil yang tidak sesuai maka sekolah akan mengambil tindakan.
32	<p>Kepala Sekolah dalam menentukan kebijakan mutu memperhatikan hal – hal berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tingkat dan jenis penyempurnaan efektifitas sistem manajemen

	<p>mutu secara berkesinambungan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tingkat keinginan dan harapan kepuasan pelanggan. <input type="checkbox"/> Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi <input type="checkbox"/> Kebutuhan dan harapan pihak – pihak tertentu. <input type="checkbox"/> Kontribusi dan hubungan baik dengan pemasok dan rekan belajar.
33	<p>Pendokumentasian aktifitas sekolah sudah sesuai dengan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rumusan Kebijakan mutu yang ditetapkan <input type="checkbox"/> Pedoman mutu <input type="checkbox"/> Prosedur dan pendokumentasian yang sesuai dengan ISO 9001:2008.
34	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sekolah telah menetapkan tujuan kualitas pada fungsi yang relevan dalam organisasi sekolah.
35	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sekolah mempunyai kesadaran yang cukup dalam persyaratan dan peraturan demi menjaga kualitas pendidikan.
36	<p>Kepala Sekolah memberikan bukti ikrar dalam pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dengan melakukan hal sebagai berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mengkomunikasikan kepada seluruh organisasi sekolah tentang pentingnya memenuhi kepuasan pelanggan <input type="checkbox"/> Menetapkan kebijakan mutu. <input type="checkbox"/> Memastikan kebijakan mutu telah dilaksanakan

	<input type="checkbox"/> Melaksanakan tinjauan manajemen <input type="checkbox"/> Memastikan ditetapkannya sasaran mutu.
37	<p>Pemeliharaan kebijakan mutu setiap lapisan organisasi sekolah melakukan hal berikut;</p> <input type="checkbox"/> Kebijakan mutu tetap terdokumentasi dan tidak merubah kebijakan mutu yang masih berlaku <input type="checkbox"/> Perubahan mutu dilakukan secara formal. <input type="checkbox"/> Meninjau kebijakan mutu secara teratur agar kebijakan mutu tetap sesuai dengan arah organisasi
38	<p>Dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan organisasi, organisasi sekolah yang terkait melakukan hal sebagai berikut;</p> <input type="checkbox"/> Mengubah kebutuhan dan harapan menjadi syarat. <input type="checkbox"/> Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan <input type="checkbox"/> Mengubah kebutuhan dan harapan menjadi syarat yang harus dipenuhi. <input type="checkbox"/> Menginformasikan syarat tersebut kepada seluruh bagian organisasi. <input type="checkbox"/> Menitikberatkan pada perbaikan proses .
39	<p>Manajemen mengkomunikasikan hal yang terkait dengan upaya penerapan sistem manajemen mutu berjalan efektif dengan hal-hal sebagai berikut:</p> <input type="checkbox"/> Dialog langsung <input type="checkbox"/> <i>Briefing</i> atau pertemuan. <input type="checkbox"/> Papan pengumuman, bulletin, E-mail, kotak saran dll.

	<input type="checkbox"/> Lain – lain <ul style="list-style-type: none"> •
40	Dokumentasi memberikan kontribusi kepada ; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pencapaian pada kesesuaian dengan persyaratan pelanggan dan mutu. <input type="checkbox"/> Persiapan pelatihan yang memadai. <input type="checkbox"/> Penyediaan bukti obyektif <input type="checkbox"/> Evaluasi efektifitas dan kesesuaian sistem manajemen mutu. <input type="checkbox"/> Dokumentasi hendaknya memberikan nilai tambah pada kegiatan.
41	Dokumentasi berkontribusi pada hal – hal berikut ini; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pencapaian harapan pelanggan dan mutu <input type="checkbox"/> Penyediaan bukti obyektif <input type="checkbox"/> Evaluasi efektifitas dan kesesuaian sistem manajemen mutu. <input type="checkbox"/> Dokumentasi hendaknya memberikan nilai tambah pada kegiatan.
42	Perencanaan berisi tentang hal – hal sebagai berikut ; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sasaran mutu yang berupa persyaratan lulusan. <input type="checkbox"/> Penetapan proses, dokumen dan sumber daya yang dibutuhkan. <input type="checkbox"/> Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi pengujian dan kriteria lulusan. <input type="checkbox"/> Dokumentasi dari proses – proses tersebut.

.....

.....

.....

.....

.....

Responden,

()

Lampiran 6. Tabel petunjuk Penskoran Kuesioner Penerapan manajemen mutu

Butir	Jumlah Sub butir	Skor masing-masing Sub butir	Skor Ideal
1	1	10	10
2	3	3.33	10
3	5	2	10
4	5	2	10
5	7	1.43	10
6	2	5	10
7	2	5	10
8	3	3.33	10
9	3	3.33	10
10	4	2.5	10
11	4	2.5	10
12	7	1.4	10
13	3	3.3	10
14	5	2	10
15	1	10	10
16	1	10	10
17	3	3.33	10
18	4	2.5	10
19	1	10	10
20	4	2.5	10
21	3	3.33	10

Butir	Jumlah Sub butir	Skor masing-masing Sub butir	Skor Ideal
22	3	3.33	10
23	4	2.5	10
24	4	2.5	10
25	6	1.67	10
26	5	2	10
27	2	5	10
28	1	10	10
29	4	2.5	10
30	3	3.33	10
31	1	10	10
32	5	2	10
33	3	3.33	10
34	1	10	10
35	1	10	10
36	5	2	10
37	3	3.33	10
38	5	2	10
39	4	2.5	10
40	5	2	10
41	4	2.5	10
42	4	2.5	10

**Lampiran 8. Hasil Uji Validitas
Kuesioner Penerapan Manajemen
Mutu**

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	-	0,497	Tidak Valid
2	0,576	0,497	valid
3	0,639	0,497	valid
4	0,502	0,497	valid
5	0,507	0,497	valid
6	-	0,497	Tidak Valid
7	0,276	0,497	Tidak Valid
8	0,798	0,497	valid
9	0,849	0,497	valid
10	0,640	0,497	valid
11	0,689	0,497	valid
12	0,774	0,497	valid
13	0,642	0,497	valid
14	0,744	0,497	valid
15	-	0,497	Tidak Valid
16	-0,39	0,497	Tidak Valid
17	0,572	0,497	valid
18	0,688	0,497	valid
19	0,127	0,497	Tidak Valid
20	0,531	0,497	valid
21	0,741	0,497	valid

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
22	0,835	0,497	valid
23	0,759	0,497	valid
24	0,690	0,497	valid
25	0,685	0,497	valid
26	0,775	0,497	valid
27	0,679	0,497	valid
28	0,191	0,497	Tidak Valid
29	0,779	0,497	Valid
30	0,641	0,497	Valid
31	0,191	0,497	Tidak Valid
32	0,941	0,497	Valid
33	0,703	0,497	Valid
34	-	0,497	Tidak Valid
35	-	0,497	Tidak Valid
36	0,788	0,497	Valid
37	0,793	0,497	Valid
38	0,857	0,497	Valid
39	0,690	0,497	Valid
40	0,502	0,497	Valid
41	0,639	0,497	Valid
42	0,689	0,497	valid

Lampiran 9 Hasil Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	16	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	16	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.752	43

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	511.2875	17258.004	.346	.749
VAR00002	515.4687	17081.869	.564	.746
VAR00003	516.2875	17067.079	.627	.746
VAR00004	516.0375	17115.486	.486	.747
VAR00005	515.8812	17075.531	.557	.746
VAR00006	510.6625	17491.838	.000	.752
VAR00007	514.4125	17332.738	.262	.750
VAR00008	514.9125	16859.358	.788	.743
VAR00009	514.2250	16825.269	.842	.742
VAR00010	515.0375	17000.428	.626	.745
VAR00011	515.6625	16999.591	.679	.745
VAR00012	515.1312	16835.819	.763	.743
VAR00013	514.4125	16978.975	.630	.745
VAR00014	515.7875	16962.330	.734	.744
VAR00015	510.6625	17491.838	.000	.752
VAR00016	511.2875	17523.444	-.057	.753
VAR00017	514.9125	16977.986	.554	.745
VAR00018	516.2875	17014.524	.677	.745
VAR00019	513.7875	17358.351	.088	.752

VAR00020	516.2875	17222.691	.522	.748
VAR00021	514.9750	16859.546	.730	.743
VAR00022	515.4125	16809.211	.829	.742
VAR00023	515.3500	16897.355	.748	.743
VAR00024	515.5062	16893.106	.675	.744
VAR00025	514.6625	16921.126	.672	.744
VAR00026	515.9125	16817.850	.766	.742
VAR00027	513.1625	17034.564	.669	.746
VAR00028	511.2875	17373.724	.170	.751
VAR00029	515.0375	16718.531	.768	.741
VAR00030	513.7875	16993.310	.629	.745
VAR00031	511.2875	17373.724	.170	.751
VAR00032	515.9125	16753.986	.938	.741
VAR00033	514.2125	16921.769	.692	.744
VAR00034	510.6625	17491.838	.000	.752
VAR00035	510.6625	17491.838	.000	.752
VAR00036	515.4125	16808.898	.776	.742
VAR00037	514.7875	16779.826	.785	.742
VAR00038	516.0375	16865.792	.849	.743
VAR00039	516.1312	17153.681	.681	.747
VAR00040	517.5375	17593.355	-.183	.754
VAR00041	517.2875	17446.198	.141	.752
VAR00042	514.4125	16901.298	.677	.744
VAR00043	259.9562	4434.479	1.000	.948

Lampiran 10. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Angket Manajemen Mutu

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
VAR00001	16	86.00	297.10	2744.40	171.5250	16.07302	64.29210
Valid N (listwise)	16						

Lampiran 11. Angket Kepuasan Pelanggan

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

DI SMK N 3 YOGYAKARTA

Identitas Responden

Nama :

Kelas :

Petunjuk Teknis.

Angket ini berisi tentang indikator kepuasan siswa di SMK N 3 Yogyakarta. Setiap pernyataan yang terdapat dalam angket ini, kami mohon diisi dengan memberikan tanda check (✓) pada kolom yang tersedia dan berdasarkan keterangan sebagai berikut;

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 yang dilaksanakan di SMK N 3 Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengembangkan kualitas SMK di Indonesia.

ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH

Kepada Yth Adik-adik siswa kelas XIII

Di SMK Negeri 3 Yogyakarta

Adik adik siswa kelas XIII yang terhormat, ditengah tengah kesibukan adik adik semua, perkenankan saya meminta kesediaan adik-adik untuk mengisi angket penelitian. Angket penelitian ini digunakan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9000:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK N 3 Yogyakarta”.

Angket ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan adik terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Saya berharap adik-adik dapat memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap nilai adik adik di sekolah.

Atas bantuan dan partisipasi adik-adik, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 September 2013

Peneliti,

Sigit Adhi Pratomo

Dari Abu Hurairah RA, Nabi Muhammad SAW bersabda : *“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, Allah akan memudahkannya didunia dan akhirat.”* (HR Muslim)

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	SMK N 3 Yogyakarta adalah sekolah negeri yang memiliki kualitas bagus dalam pendidikan.					
2	Saya mengetahui bahwa SMK N 3 Yogyakarta merupakan sekolah yang berkualitas dari pengalaman saudara/tetangga/orang lain.					
3	Saya bangga bersekolah di SMK N 3 Yogyakarta					
4	Saya puas dengan pelayanan bimbingan Konseling di SMK N 3 Yogyakarta.					
5	Saya berharap apabila saya lulus dari SMK N 3 Yogyakarta, saya akan mudah mendapat pekerjaan.					
6	SMK N 3 memiliki tenaga pengajar yang baik dalam mengajar dan berkompeten dalam bidangnya.					
7	Ketika saya sekolah di SMK N 3 Yogyakarta, saya menjadi lebih terampil dan disiplin dalam kehidupan sehari-hari.					
8	Saya lebih senang saya sekolah di SMK N 3 Yogyakarta di banding sekolah yang lain.					
9	Kedisiplinan di SMK N 3 Yogyakarta tidak diperhatikan dengan baik.					
10	SMK N 3 Yogyakarta memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding sekolah kejuruan lainnya.					
11	Setiap pergantian semester, nilai saya selalu meningkat menjadi lebih baik.					
12	SMK N 3 kurang tegas dalam menghadapi siswa yang nakal.					
13	SMK N 3 selalu memperbaiki kualitas pendidikan.					
14	Saya lebih memilih sekolah di SMK daripada di SMA walaupun saya ingin melanjutkan pendidikan ke universitas.					
15	Saya merasa SMK N 3 Yogyakarta kurang memperhatikan lulusannya dalam mencari pekerjaan.					
16	Penyusunan jadwal yang ditetapkan di SMK N 3 Yogyakarta membuat saya tidak nyaman					
17	Berdasarkan pengalaman orang lain, lulusan SMK N 3 Yogyakarta kalah bersaing dengan SMK Negeri yang lain.					

18	Menurut pengalaman saudara/tetangga/kenalan saya, sekolah mementingkan pendapat siswa yang aktif di organisasi dibanding dengan siswa lain					
19	SMK N 3 Yogyakarta memiliki <i>passing grade</i> yang lebih tinggi dibanding sekolah lain.					
20	SMK N 3 Yogyakarta lebih mementingkan kualitas pendidikan dibandingkan jumlah siswa yang lulus.					

Saran yang diberikan untuk sekolah :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Yogyakarta, 2013

Responden,

()

ANGKET KEPUASAN ORANG TUA

DI SMK N 3 YOGYAKARTA

Identitas Responden

Nama :

Orang Tua dari :

Kelas :

Petunjuk Teknis.

Angket ini berisi tentang indikator kepuasan pelanggan di SMK N 3 Yogyakarta. Setiap pernyataan yang terdapat dalam angket ini, kami mohon diisi dengan memberikan tanda check (✓) pada kolom yang tersedia dan berdasarkan keterangan sebagai berikut;

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 yang dilaksanakan di SMK N 3 Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengembangkan kualitas SMK di Indonesia.

**ANGKET PENERAPAN MANAJEMEN ISO 9001 : 2008 DI SMK N 3
YOGYAKARTA**

Kepada Yth Bapak/Ibu Orang Tua Siswa

Di SMK Negeri 3 Yogyakarta

Bapak/Ibu yang terhormat, ditengah tengah kesibukan Bapak/Ibu, perkenankan saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket penelitian. Angket penelitian ini digunakan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Perbaikan Layanan Manajemen Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan SMK N 3 Yogyakarta”.

Angket ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang penerapan manajemen ISO 9001 : 2008 di SMK N 3 Yogyakarta. Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 September 2013

Peneliti,

Sigit Adhi Pratomo

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	SMK N 3 Yogyakarta adalah sekolah negeri yang memiliki kualitas bagus dalam pendidikan.					
2	Saya mengetahui bahwa SMK N 3 Yogyakarta merupakan sekolah yang berkualitas dari pengalaman saudara/tetangga/orang lain.					
3	Saya bangga putra/putri saya bersekolah di SMK N 3 Yogyakarta					
4	Saya mengetahui SMK N 3 Yogyakarta dikenal sebagai SMK unggulan di Yogyakarta dan menjadi pilihan utama orang tua siswa dalam menyekolahkan putra/putrinya.					
5	Saya berharap apabila putra/putri saya lulus dari SMK N 3 Yogyakarta, putra/putri saya akan mudah mendapat pekerjaan.					
6	SMK N 3 memiliki tenaga pengajar yang baik dalam mengajar dan berkompeten dalam bidangnya.					
7	Ketika putra/putri saya sekolah di SMK N 3 Yogyakarta, putra/putri saya menjadi lebih terampil dan disiplin dalam kesehariaannya.					

8	Saya lebih senang putra/putri-putra/putri saya sekolah di SMK N 3 Yogyakarta di banding sekolah yang lain.					
9	Kedisiplinan di SMK N 3 Yogyakarta tidak diperhatikan dengan baik.					
10	SMK N 3 Yogyakarta memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding sekolah kejuruan lainnya.					
11	Setiap pergantian semester, kompetensi putra/putri saya selalu meningkat menjadi lebih baik.					
12	SMK N 3 kurang tegas dalam menghadapi siswa yang nakal.					
13	SMK N 3 selalu memperbaiki kualitas pendidikan.					
14	Saya lebih memilih menyekolahkan putra/putri saya di SMK daripada di SMA walaupun saya ingin putra/putri saya melanjutkan pendidikan ke <u>U</u> niversitas daripada di SMA.					
15	Saya merasa putra/putri saya bertambah nakal ketika sekolah di SMK N 3 Yogyakarta					
16	Saya merasa keluhan saya tidak ditanggapi					

	serius oleh sekolah.					
17	Sekolah menyediakan kegiatan dialog dengan orang tua dengan sekolah dalam membahas permasalahan pendidikan.					
18	Pelayanan yang diberikan di SMK N 3 Yogyakarta terkesan lambat dibanding sekolah lain.					
19	Saya merasa aspirasi saya direspon baik oleh sekolah.					
20	Pelayanan di SMK 3 Yogyakarta kurang ramah bila dibandingkan dengan pelayanan di sekolah lain.					

Saran yang diberikan untuk sekolah :

.....
.....
.....
.....

Yogyakarta, 2013

Responden,

()

Lampiran 12. Hasil Uji coba Angket Kepuasan Pelanggan

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	2	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	4	1	66
2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	5	3	68
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	5	2	3	3	5	5	2	2	3	4	68
4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	2	81
5	4	2	3	3	5	4	4	3	2	4	4	3	5	3	5	4	2	4	4	5	73
6	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4	4	5	3	4	79
7	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	73
8	2	4	5	3	5	5	3	4	5	5	2	3	3	4	5	1	3	5	4	2	73
9	5	3	5	5	3	5	4	5	1	3	5	5	5	5	2	3	4	3	5	3	79
10	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	4	1	54
11	4	2	3	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	72
12	2	5	5	4	3	4	4	5	3	2	2	3	4	5	4	4	2	1	3	2	67
13	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	82
14	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	74
15	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	3	2	4	2	67
16	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	3	3	4	4	5	78
17	5	5	5	5	3	4	4	5	2	2	5	4	5	5	3	2	4	2	3	1	74
18	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	66
19	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	2	4	4	2	2	4	3	4	1	67
20	2	5	5	4	2	4	5	4	3	2	2	2	4	1	4	3	3	2	2	3	62
21	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	5	2	4	3	3	68
22	5	4	5	4	5	5	4	5	1	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	80

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
23	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	4	78
24	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	75
25	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	70
26	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	2	2	4	1	4	3	3	4	2	3	70
27	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	5	2	2	3	3	66
28	5	4	5	4	5	5	4	5	1	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	77
29	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	4	78
30	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	3	4	3	4	4	3	83

Lampiran 13. Hasil Validitas Angket Kepuasan Pelanggan

No Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,713	0,361	Valid
2	0,401	0,361	Valid
3	0,505	0,361	Valid
4	0,515	0,361	Valid
5	0,557	0,361	Valid
6	0,500	0,361	Valid
7	0,278	0,361	Tidak Valid
8	0,438	0,361	Valid
9	-0,19	0,361	Tidak Valid
10	0,402	0,361	Valid
11	0,610	0,361	Valid
12	0,414	0,361	Valid
13	0,337	0,361	Tidak Valid
14	0,441	0,361	Valid
15	-0,18	0,361	Tidak Valid
16	-0,8	0,361	Tidak Valid
17	0,522	0,361	Valid
18	0,556	0,361	Valid
19	0,217	0,361	Tidak Valid
20	0,439	0,361	Valid

Lampiran 14. Hasil Uji Realibilitas Angket Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.685	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	140.6333	157.275	.670	.650
VAR00002	140.8333	165.592	.327	.671
VAR00003	140.1667	167.730	.467	.671
VAR00004	140.7000	167.183	.475	.670
VAR00005	140.7000	159.872	.490	.659
VAR00006	140.6000	168.179	.462	.672
VAR00007	140.5667	172.875	.244	.681
VAR00008	140.4333	169.564	.400	.675
VAR00009	141.7000	183.597	-.278	.709
VAR00010	141.1000	166.231	.334	.672
VAR00011	140.8000	159.062	.551	.656
VAR00012	141.9000	168.438	.364	.674
VAR00013	140.6667	171.471	.298	.679
VAR00014	140.5667	164.599	.371	.669
VAR00015	141.2333	181.771	-.250	.703
VAR00016	141.0333	179.206	-.152	.698
VAR00017	141.2667	165.995	.477	.668
VAR00018	141.2000	160.924	.493	.660
VAR00019	140.8667	172.671	.165	.682
VAR00020	141.4333	163.840	.363	.668
VAR00021	72.2667	44.064	1.000	.642

Lampiran 15. Hasil Data Angket Kepuasan Pelanggan

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	2	4	3	3	4	Tidak Valid	4	Tidak Valid	5	3	3	3	2	Tidak Valid		3	4	Tidak Valid	1	48
2	2	4	4	4	2	4		4		3	2	3	4	4			3	3		3	49
3	4	3	4	3	4	3		4		2	5	2	3	3			2	2		4	48
4	5	4	5	5	5	4		5		5	5	4	4	4			4	5		2	66
5	4	2	3	3	5	4		3		4	4	3	5	3			2	4		5	54
6	5	3	5	4	3	3		4		3	5	2	4	5			4	5		4	59
7	4	4	4	3	2	3		4		4	4	3	4	3			3	4		4	53
8	2	4	5	3	5	5		4		5	2	3	3	4			3	5		2	55
9	5	3	5	5	3	5		5		3	5	5	5	5			4	3		3	64
10	2	2	3	3	2	3		3		2	2	2	3	4			3	2		1	37
11	4	2	3	3	2	4	Tidak Valid	3	Tidak Valid	5	4	3	4	5	Tidak Valid		4	5	Tidak Valid	3	54
12	2	5	5	4	3	4		5		2	2	3	4	5			2	1		2	49
13	4	5	4	4	5	4		4		5	4	3	4	4			5	5		5	65
14	4	4	4	3	5	4		3		4	4	2	4	5			3	4		4	57
15	4	2	4	4	2	3		4		2	4	2	4	4			3	2		2	46
16	4	4	5	5	4	4		4		4	4	2	4	5			3	4		5	61
17	5	5	5	5	3	4		5		2	5	4	5	5			4	2		1	60
18	2	4	4	4	3	4		4		2	3	2	4	4			3	2		4	49
19	4	4	4	4	5	4		4		3	4	2	4	4			4	3		1	54
20	2	5	5	4	2	4		4		2	2	2	4	1			3	2		3	45
21	4	2	4	3	4	3	Tidak Valid	4	Tidak Valid	4	4	2	3	4	Tidak Valid		2	4	Tidak Valid	3	50
22	5	4	5	4	5	5		5		3	5	3	4	5			4	3		3	63
23	5	5	5	4	5	4		4		3	5	3	4	4			4	3		4	62
24	4	4	4	4	4	4		4		3	3	2	4	3			2	2		3	50

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
25	5	5	5	3	5	5	Tidak Valid	5	Tidak Valid	5	5	1	0	5	Tidak Valid		2	1	Tidak Valid	5	57
26	4	4	4	4	5	4		5		4	4	3	4	5			3	3		3	59
27	5	5	3	0	4	3		4		3	3	2	5	5			5	3		4	54
28	4	4	4	4	5	4		4		3	2	3	3	4			3	2		4	53
29	4	4	5	4	5	5		5		4	5	2	4	5			3	1		4	60
30	5	5	5	4	5	4		5		5	4	4	4	4			4	3		2	63
31	4	4	4	0	5	4		4		4	4	4	4	4			4	5		1	55
32	4	4	4	3	4	4		4		3	4	3	4	4			3	3		4	55
33	4	4	4	4	4	4		4		4	3	3	4	4			3	3		3	55
34	4	4	5	3	5	4		5		4	4	4	5	4			4	2		2	59
35	4	4	4	3	4	4	Tidak Valid	4	Tidak Valid	4	5	3	4	2	Tidak Valid		3	2	Tidak Valid	4	54
36	4	4	4	4	5	4		4		3	4	3	4	4			3	3		3	56
37	4	4	4	3	4	3		4		3	3	2	3	4			2	2		4	49
38	5	4	5	4	5	4		5		4	4	4	4	4			4	2		3	61
39	4	2	3	3	5	4		3		4	3	3	5	3			2	2		5	51
40	5	4	5	4	5	3		4		3	3	2	4	5			4	3		4	58
41	4	4	4	3	5	3		4		4	3	3	4	4			3	2		4	54
42	2	4	5	3	5	5		4		3	5	3	3	4			3	5		3	57
43	5	3	5	5	4	5		5		4	3	5	5	5			4	3		3	64
44	4	4	3	3	5	3		3		3	4	2	3	4			3	2		3	49
45	4	4	3	3	4	4	Tidak Valid	3	Tidak Valid	3	5	3	4	5	Tidak Valid		4	1	Tidak Valid	3	53
46	4	4	5	4	5	4		5		3	4	3	4	5			2	3		4	59
47	4	4	4	4	5	4		4		3	4	3	4	4			4	2		4	57
48	4	4	4	3	5	4		3		4	3	2	4	5			3	2		4	54

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
49	4	4	4	4	4	3	Tidak Valid	4	Tidak Valid	3	4	2	4	4	Tidak Valid		3	1	Tidak Valid	4	52
50	4	4	5	5	4	4		4		4	4	2	4	4			3	2		4	57
51	5	5	5	5	5	4		5		4	4	4	5	5			4	2		1	63
52	4	4	4	4	5	4		4		4	4	2	4	4			3	4		4	58
53	4	4	4	4	5	4		4		4	3	2	4	4			4	3		4	57
54	4	5	5	4	4	4		4		4	2	2	4	1			3	4		3	53
55	4	2	4	3	4	3		4		4	4	2	3	4			2	2		3	48
56	5	4	5	4	5	5		5		3	2	3	4	5			4	3		3	60
57	5	5	5	4	5	4		4		3	5	3	4	4			4	3		4	62
58	5	5	5	5	5	5		5		4	5	2	3	5			3	4		3	64
59	4	4	4	4	5	4		4		4	3	4	4	5			3	2		5	59
60	5	5	5	4	5	5		4		3	3	4	4	5			2	2		4	60
61	4	4	4	3	4	4		4		4	3	3	4	4			3	2		3	53
62	5	5	5	3	5	4		4		4	3	3	5	5			5	3		4	63
63	4	4	4	4	4	3		4		3	4	3	4	4			4	2		4	55
64	4	4	4	4	4	4		3		4	3	3	4	1			4	2		4	52
65	4	4	5	3	5	3		5		3	4	3	3	5			2	3		3	55
66	3	5	5	5	5	3		5		5	4	1	3	5			3	3		4	59
67	4	3	5	4	5	4		4		3	5	3	3	4			4	2		2	55
68	4	4	4	4	5	3		4		4	3	1	4	4			3	2		5	54
69	4	5	4	4	5	4		4		4	3	2	4	4			3	3		2	55
70	5	5	5	5	5	5		5		4	4	2	4	5			3	2		2	61
71	4	4	4	3	5	3		4		2	3	2	4	4			3	5		3	53
72	4	4	4	4	4	4		4		4	4	3	4	4			4	2		2	55

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
73	4	4	4	4	4	4	Tidak Valid	4	Tidak Valid	4	4	2	4	4	Tidak Valid		4	2	Tidak Valid	2	54
74	4	4	5	4	5	4		4		4	4	5	4	4			4	4		4	63
75	4	4	4	4	4	4		4		4	4	3	4	4			4	3		3	57
76	4	4	4	4	5	4		4		4	4	2	4	4			4	3		2	56
77	4	2	4	5	5	4		4		4	4	4	4	4			4	4		4	60
78	4	3	4	4	4	4		4		4	5	3	4	4			3	3		3	56
79	4	4	4	4	4	4		4		4	4	3	4	4			4	4		4	59
80	4	4	5	4	4	4		4		4	4	3	5	4			5	4		5	63
81	4	4	4	4	4	4		4		4	4	1	5	4			4	2		2	54
82	4	4	4	3	5	3		4		3	4	3	4	4			4	2		2	53
83	4	4	4	4	5	4		4		3	4	3	4	3			4	2		3	55
84	5	4	5	5	5	4		4		3	3	3	4	3			3	2		2	55
85	4	4	4	4	4	4		4		3	3	2	4	4			4	1		3	52
86	4	4	4	4	5	4		4		4	4	3	5	3			4	3		3	58
87	4	4	4	4	4	5		5		5	4	3	5	5			4	1		3	60
88	4	4	4	4	5	3		3		3	5	4	4	3			4	3		4	57
89	4	4	4	4	4	4		4		5	5	1	5	5			5	1		4	59
90	4	4	3	3	5	4	Tidak Valid	3		3	3	2	4	4			4	2		3	51
91	4	4	4	4	5	4		3		3	4	2	4	4			4	2		3	54
92	4	4	4	4	5	5		4		4	4	3	4	4			3	3		3	58
93	4	4	4	4	5	4		4		4	4	5	4	4			3	2		3	58
94	4	4	4	4	4	5		4		4	4	2	4	4			4	2		3	56
95	4	4	5	4	5	4		4		4	3	4	4	5			4	2		3	59
96	4	4	4	4	5	4		4		3	4	3	4	4			3	3		3	56

NO	Butir																				JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
99	4	4	4	4	4	4	Tidak Valid	4	Tidak Valid	4	4	3	4	4	Tidak Valid		4	3	Tidak Valid	3	57
100	5	5	5	5	5	5		5		5	5	0	5	4			4	3		3	64
101	4	4	4	4	4	4		4		3	4	4	4	4			4	3		2	56
102	4	4	4	4	4	4		2		4	4	2	4	4			5	3		3	55
103	4	4	4	4	4	4		4		3	4	4	4	4			4	3		2	56

Lampiran 16. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Angket Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
VAR00001	103	20.00	47.00	67.00	5806.00	56.3689	.37659	3.82200	14.608
Valid N (listwise)	103								

Lampiran 17. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Digunakan wawancara secara terstruktur.

Nama :

Hari, Tanggal :

Waktu :

A. Pengantar

1. Pedoman wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Program Pendidikan Elektronika SMK N 3 Yogyakarta.
2. Wawancara diadakan ketika narasumber sedang memiliki waktu luang.

B. Daftar Pertanyaan.

1. Apakah sasaran mutu program pendidikan elektronika di SMK N 3 Yogyakarta pada tahun 2012-2013?
2. Apa saja program yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu tersebut?
3. Apakah ada hambatan /permasalahan dalam pelaksanaan program tersebut?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan/permasalahan tersebut?

Lampiran 18. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Nama Responden : Bapak Sari Mulyadi, S.Pd
Hari, Tanggal : Selasa, 29 september 2013
Waktu : 13.15 – selesai
P : Peneliti
R : Responden

Hasil Wawancara

Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dan tujuan peneliti, serta meminta bantuan responden agar berkenan memberikan informasi dan bersedia di wawancara berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

1. P : Apakah sasaran mutu program pendidikan elektronika di SMK N 3 Yogyakarta 2012-2013?
R : untuk sasaran mutu itu ada nilai ujian produktif minimal 7, lks provinsi kita menargetkan juara 1 dan lks bidang robotic kita menargetkan juara 1 juga.
2. P : Apa saja program yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu tersebut?
R : kalau kebutuhan jelas yang utaman adalah SDM. Untuk memenuhi sasaran mutu contohnya LKS , itu harus ada pembimbing kalua yang ujian nasionalkan umum, dimulai dari kelas 1, 2 , 3 jadi semua guru terlibat dan minimal mereka memberikan bank soal yang tahun kemarin. Sasaran mutu tahun depan akan dinaikan karena nilai min. 7 itu dirasa mudah dicapai. Untuk mencapai inikan semua terlibat jadi paling tidak semua guru terlibat. Disamping SDM, sarana dan prasarana juga dibutuhkan. Untuk sasaran mutu LKS kita harus memberikan teori dan prakteknya jadi minimal pengalaman kita bias jadi referensi untuk lomba selanjut. Lomba seperti itu kan berkembang, LKSsekarang lebih ke nasional, jadi missal dulukan disuruh membuat jam digital, diberi rangkaian, disuruh bikin skema, dirakt, jadi bias juara satu. Sekarang ada 5 macam penilaian yaitu:
 - a. Teori
teori itu bobotnya 10%, 60 atau 40 soal memakai bahasa inggris. Berartikan guru bahasa inggris juga dilibatkan.

b. Referse Engineering

jadi dulukan kita disuruh bikin produk, kita diberi skema lalu kita bikin rangkaian. Nah, ini tidak kita diberi rangkaian trus disuruh bikin skemanya gitu mas. Otomatis kan harus pinter itu, apalagi guru-gurunya kan produk lama. Jadi, belum tentu semua bisa . kan itu tidak gampang jadikan harus pinter membolak balik rangkaiannya. Unutk menuangkan gambar juga harus standar, apa standar eropa dll, itu bobotnya 15 %.

c. Prototype design

Jadi siswa diberi komponen, kwt penghubung,pcb lubang lalu siswa disuruh membuat rangkaiannya. Jadi rangkaiaannya dikepala, misalkan ada diode, kondensator, resistor, led gitu trus minta dibuatkan rangkaian catu daya misalnya. Jadi rangkaiannya sudah dikepala. Jadi anak-anak yang tidak biasa akan kesusahan. Itu 15 % bobotnya.

d. Mencari kerusakan / Fault Funding.

Jadi mencari kerusakan, menganalisa, mengukur, menggantikan dan membuat jadi normal. Biasanya yang dipakai TV, jadi TV diberi 5 kerusakan, juga harus betul, soalnya ada itu salah menganalisa kerusakan malah modulnya jadi tambah rusak.

e. Assembling

Itu kemarin membuat dot metric jadi diberi atmega 8, dot metric. Kalau assembling diberi skemanya dulu. Sekarang lebih modern, jadi menggunakan software walapun belum diwajibkan. Kalau pake software nilainya lebih tinggi dibanding yang manual.

f. Desoldering dan soldering.

Jadi itu ujian mencopot dan memasang komponen dan harus benar. Jadi kemarin itu prakteknya menggunakan catu daya computer itu dibuat kesalahan jadi komponennya disuruh melepas dengan ketentuan misal r sekian, ic sekian dll. Setelah dilepas, komponennya dinilai . setelah dilepas, komponennya, tidak rusak, PCB nya juuga tidak jebol, nah, setelah itu disuruh masang lagi, kemudian catu dayanya harus normal kembali.

3. P :Apakah ada hambatan /permasalahan dalam pelaksanaan program tersebut?

R : Tidak semua guru menguasai bidangnya. Jadi ada guru yang menguasai bidang di kelas 1, yang basic. untuk program tambahan yang mendukung sasaran mutu lomba LKS melibatkan guru ekstra dari luar, sehingga untuk memberikan kontribusi dan semangat mereka mengajar memerlukan istilahnya uang lelah atau HR. Hambatannya itu untuk HR pengajar ekstra tidak cukup dalam pelaksanaannya. untuk persiapan lomba kadang siswa-siswa harus menginap disekolah, sehingga kalau tidak diberi makan seperti itu, kan kasihan. Walaupun siswa tidak menuntut, kami tetap mengusahakan agar siswa juga bisa konsentrasi dalam persiapan lomba. Jadi mungkin harus lebih ditingkatkan agar guru ekstra semangat. Jadwal lomba juga terbit mendadak sehingga persiapannya mendadak. Siswa pelajaran normative adaptifnya

ketinggalan. Untuk robot kita kan produk lama jadi dibanding sekolah lain itu lebih lambat. Jadi sarpras untuk robot ini lebih mahal karena harganya non pendidikan itu 160 juta.

4. P : Bagaimana cara mengatasi hambatan/permasalahan tersebut?

R : kita perlu koordinasi dengan kesiswaan masalah dana. Kan pelaksanaannya perlu biaya. Biasanya sih jurusan mengover dulu nanti baru diganti kesiswaan.

Transkrip Wawancara

Nama Responden : Ibu Sahrina Ramadhani, S.Pd

Hari, Tanggal : Selasa, 29 september 2013

Waktu : 10.15 – selesai

P : Peneliti

R : Responden

Hasil Wawancara

Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dan tujuan peneliti, serta meminta bantuan responden agar berkenan memberikan informasi dan bersedia di wawancara berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

1. P : Apakah sasaran mutu program pendidikan elektronika di SMK N 3 Yogyakarta 2012-2013?
R : itu bisa dilihat di dokumen ya mas, itu jelas kok.
2. P : Apa saja program yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu tersebut?
R : nilai ujian nasional produktif, selain dari program keahlian sendiri menyiapkan soal sesuai dengan skkd, sekolah juga membantu mengatur jadwal siswa dalam program pendalaman materi secara intensif. Kaprod dan sekjur diminta untuk mencari guru yang kompeten terutama yang menguasai materi dasar. Membantu menetapkan waktu pendalaman itu sendiri, jadi intensif berapa minggu sekian, alhamdulillahnya kemarin siswa saat mengikuti ujian nasional tidak kesulitan, bahkan katanya mudah. Jadi waktu, personel, materi. Secara tidak tertulis disini terdapat mapping materi, jadi guru ini mengajar ini. jadi soal yang di berikan ke siswa juga dari guru sini juga. Untuk lomba lks belum tercapai, baru juara 2. tapi disatu sisi kita sudah menggenjot siswa tsb. Terutama pada kelas satu, bibit2 yang potensial kita latih dari ekstra. Disinikan ada ekstra khusus *robotic* jadi mereka sudah digojlok dari awal, walaupun jadwal suka mendadak tapi siswa-siswa sudah siap, Cuma kurang bejonya saja. Di satu sisi mentalnya sudah siap, karena setahun ada 4-5 tahun ikut lomba jadi secara tidak langsung mentalnya sudah siap.
3. P : Apakah ada hambatan /permasalahan dalam pelaksanaan program tersebut?
R : Kalau dibilang masalah juga bukan masalah yang genting. Kekurangannya adalah dalam pelaksanaan kurang tertata saja. Kekurangannya lebih kepada

koordinasi antara bagian pengajaran dan jurusan terkait jadwal. Seperti tahun ini, jadwal pendalaman materi belum disosialisasikan, jadi yang ada nanti persiapannya mendadak. Untuk soal belum divalidasi. Soal ujian pun kan kita perlu validasi agar tau tingkat kesulitannya seperti apa, kesesuaiannya bagaimana kan itu perlu.

4. P : Bagaimana cara mengatasi hambatan/permasalahan tersebut?

R : koordinasi antara pihak jurusan dengan kesiswaan terkait jadwal, soal-soal yang diujikan harus divalidasi dulu, agar sesuai. Sama terkait pembiayaan guru luar juga harus diperhatikan.

Lampiran 19. Dokumentasi